



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULA DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANISTA

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Identificación de factores de riesgos laborales psicosociales
en trabajadores del sector norte de la ciudad de Quito
durante el año 2020

Autor: Arruelas Mejía, Itamar Francisco

Directora: Tamay Montero, Yonny Cecilia

CENTRO UNIVERSITARIO CARCELÉN

2021



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>

2021

Aprobación del director del trabajo de titulación

Loja, 13 de abril del 2021

Magíster.

Geovanny Cuenca

Coordinador(a) de carrera o programa

Ciudad. -

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: **Identificación de Factores de Riesgos Laborales Psicosociales en Trabajadores del Sector Norte de la Ciudad de Quito durante el año 2020** realizado por Itamar Francisco Arruelas Mejia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo. Así mismo, doy fe que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta anti plagio institucional.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Firma del Director del Trabajo de Titulación

Tamay Montero Yonny Cecilia.

C.I: 1102423470

Declaración de autoría y cesión de derechos

“Yo, Itamar Francisco Arruelas Mejia, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

- Ser autor del Trabajo de Titulación denominado: Identificación de factores de riesgo laborales psicosociales en trabajadores del sector norte de la ciudad de Quito durante el año 2020, de la Titulación o programa de Psicología, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo 1. Marco teórico, Capítulo 2. Metodología, Capítulo 3. Análisis de resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Tamay Montero Yonny Cecilia, director(a) del presente trabajo; y, en tal virtud, eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual. Además, ratifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.
- Que mi obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.
- Autorizo a la Universidad Técnica Particular de Loja para que pueda hacer uso de mi obra con fines netamente académicos, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, sirviendo el presente instrumento como la fe de mi completo consentimiento; y, para que sea ingresada al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su

difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Autor: **Arruelas Mejia Itamar Francisco**

C.I.: 1726869355

Dedicatoria

Con mucho cariño, afecto y amor dedico este trabajo y todos los logros que vendrán en mi vida a mis padres, cuyas enseñanzas, buena crianza al igual que grandes lecciones de vida y conocimientos han formado en mí un gran hombre: responsable, con ganas de seguir luchando diariamente, motivado por superarme a mí mismo y ser mejor en todo aspecto. Ellos me han inculcado el valor de la humildad y del trabajo duro y constante, la perseverancia como un diario vivir y la honestidad, ante todo, gracias padres por formarme como un hombre de bien.

Agradecimiento

Por la ayuda que me han brindado y la sabiduría que me supieron impartir, agradezco a mis queridos profesores, tutores y directores por guiarme en el camino de la enseñanza y verme crecer no solo intelectualmente sino también profesionalmente, gracias a ustedes por convertirme en un gran alumno lleno de ética y profesionalismo que saldrá al mundo a cosechar las experiencias venideras, gracias a los aprendizajes que he obtenido a través de toda mi carrera y con ellos vendrá el éxito, gracias por ser un pilar fundamental en mi vida universitaria, como un buen profesional de la psicología.

Índice de Contenido

Caratula	I
Dedicatoria	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo Uno.....	6
Marco Teórico.....	6
1. Factores de Riesgos Psicosociales.....	6
1.1. Conceptualización del trabajo	6
1.2. Conceptualización de los factores de riesgo psicosociales.	7
1.2.1. Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	8
1.3 Riesgos Laborales	10
1.3.1 Tipos de riesgos laborales	11
1.4. Riesgos Psicosociales	13
1.4.1. Características de los Riesgos Psicosociales	14
1.5. Conceptualización de Factores Psicosociales.....	15
1.6. Teorías de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	16
1.6.1. Teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg	18
1.7. Modelos Teóricos de los Riesgos Psicosociales	20
1.7.1 Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek, 1979.....	20

1.7.2. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa Siegrist, 1996, 1998.....	22
1.7.3. Modelo Teórico de desajuste entre demandas y recursos del trabajador Harrison (1978).....	24
1.8. Principales Riesgos Psicosociales y Consecuencias	25
1.8.1. Estrés Laboral / Burnout	25
1.8.2. Estrés laboral.....	27
1.8.3. Burnout o síndrome de quemarse.....	27
1.9. Violencia Laboral	28
1.9.1. Tipos de violencia	28
1.9.1.1 Violencia de genero.	29
1.9.1.2. Acoso laboral o Mobbing.....	29
1.10. Inseguridad Laboral	30
1.10.1. La inseguridad como riesgo psicosocial.....	30
1.10.1.1. Consecuencias de la inseguridad laboral	30
1.11. Reconocimiento	31
1.11.1. Teoría del Reconocimiento propuesta por Axel Honneth	31
1.11.2. Consecuencias negativas cuando no hay reconocimiento laboral.....	33
1.12. Jornada Laboral.....	33
1.12.1. Consecuencias en el ámbito laboral.....	34
1.12.2. Consecuencias en la familia.....	35
2. Migración	36
2.1. Definiciones	36
2.2 Causas de la migración.....	37

2.3. Migración Internacional	37
2.3.1. Consecuencias de la migración internacional	40
2.4. Migración Nacional	41
2.4.1. Causas y consecuencias de la migración nacional	43
2.5. Principales nacionalidades de trabajadores migrantes en Ecuador	44
2.6. Discriminación Laboral en Población Migrante.....	46
2.6.1. Cómo afecta la discriminación a poblaciones migrantes	46
2.6.1.1. Los trabajadores migrantes están mayor o menor expuestos a discriminación.	47
2.6.1.2. Qué tipos de discriminación sufren.	48
2.7. Estudios sobre Riesgos Psicosociales en Trabajadores Migrantes	48
2.8. Diferencias entre la exposición a riesgos psicosociales en trabajadores nacionales y migrantes	51
2.9. Normativa Legal.....	51
2.9.1. Que menciona la constitución de la República del Ecuador sobre los derechos del trabajo.....	51
2.9.2. Que menciona el código del trabajo sobre los riesgos de trabajo	52
2.9.3. Que menciona Ley Orgánica de Servicio Público “LOSEP” sobre los derechos de los servidores públicos.....	53
2.9.4. Que menciona la Organización internacional del trabajo (OIT) sobre las normas laborales y derechos del trabajador	56
3.1. Variables Relacionadas a los Riesgos Psicosociales	58
3.1.1. Síndrome de Burnout	58
3.1.1.1. Dimensiones del Burnout.	59

3.1.2. Capital Psicológico.....	61
3.1.3. Ansiedad y Depresión.....	64
3.1.3.1. Depresión.....	66
3.1.3.1.1. Tipos principales de depresión.....	67
3.1.4. Soledad.....	69
3.1.5. Resiliencia.....	71
Capitulo Dos.....	73
Metodología.....	73
Objetivos.....	73
Preguntas de investigación.....	74
Diseño de investigación.....	74
Contexto.....	76
Población y muestra.....	77
La población seleccionada.....	77
Participantes.....	78
Criterios de inclusión y exclusión de los participantes.....	78
Métodos.....	79
Técnicas e Instrumentos.....	81
Instrumentos.....	82
Procedimiento.....	87
Recursos Humanos, Institucionales, Técnicos y Económicos.....	88
Capitulo Tres.....	89
Análisis de resultados.....	89

Discusión	96
Conclusiones	108
Recomendaciones	112
Bibliografía.....	115
Apéndice.....	125
Apéndice 1: Documento de información para participantes y consentimiento informado	125
Apéndice 2: Cuestionario Ad Hoc.	127
Apéndice 3: Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986)	128
Apéndice 4: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)	129
Apéndice 5: Psychological capital questionnaire (PCQ).....	133
Apéndice 6: Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)	135
Apéndice 7: Escala de Soledad de UCLA	136
Apéndice 8: Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)	137

Índice de Tablas

<u>Tabla 1</u>	8
<u>Tabla 2</u>	11
<u>Tabla 3</u>	32
<u>Tabla 4</u>	49
<u>Tabla 5</u>	61
<u>Tabla 6</u>	66
<u>Tabla 7</u>	67
<u>Tabla 8</u>	89

<u>Tabla 9</u>	90
<u>Tabla 10</u>	92
<u>Tabla 11</u>	92
<u>Tabla 12</u>	93
<u>Tabla 13</u>	94
<u>Tabla 14</u>	94
<u>Tabla 15</u>	95

Índice de Figuras

<u>Figura 1</u>	16
<u>Figura 2</u>	19
<u>Figura 3</u>	21
<u>Figura 4</u>	23
<u>Figura 5</u>	25
<u>Figura 6</u>	39
<u>Figura 7</u>	43
<u>Figura 8</u>	44
<u>Figura 9</u>	63

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar cuáles fueron los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del sector norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.

Para esto se trabajó con una población de 40 personas divididas entre 20 trabajadores nacionales y 20 extranjeros seleccionados individualmente. La metodología utilizada en esta investigación es: no experimental, transeccional, descriptiva y cuantitativa.

Los instrumentos utilizados para la recopilación de la información fueron: Cuestionario Ad Hoc, [MBI-GS], (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21), Escala de Soledad de UCLA, Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14).

Los principales resultados que se obtuvieron es que los trabajadores presentan una buena salud mental, un alto nivel de capital psicológico y alta resiliencia al momento de afrontar problemas laborales. Se obtuvo la existencia de un alto nivel de soledad en los trabajadores, siendo este el mayor factor de riesgo psicosocial y el más relevante en de esta investigación.

Palabras claves: riesgo psicosocial, trabajadores, investigación.

Abstract

The main objective of this research was to determine which were the psychosocial risk factors in workers in the northern sector of the city of Quito during the year 2020.

For this purpose, we worked with a population of 40 people divided between 20 national workers and 20 foreign workers selected individually. The methodology used in this research is: non-experimental, transectional, descriptive and quantitative.

The instruments used for data collection were: Ad Hoc Questionnaire, [MBI-GS], (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Depression, Anxiety and Stress Scales (DASS-21), UCLA Loneliness Scale, Resilience Scale 14 items (RS-14).

The main results obtained were that workers have good mental health, a high level of psychological capital and high resilience when facing work-related problems. The existence of a high level of loneliness in the workers was obtained, being this the major psychosocial risk factor and the most relevant in this research.

Key words: psychosocial risk, workers, research.

Introducción

La investigación que se realizó dentro de este trabajo fue la medición de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores del sector norte de Quito en el año 2020, siendo este un problema que se evidencia últimamente en las empresas, con el aumento de presión y demandas psicológicas, presentando así riesgos para los trabajadores.

La motivación parte de un estudio de la UTPL sobre factores de riesgo psicosociales en los trabajadores nacionales y extranjeros dentro de una línea de investigación, que puede ser contrastada con los resultados obtenidos en investigaciones sobre riesgos psicosociales realizados por otros estudiantes de la UTPL. Tras una ardua investigación tanto teórica como de campo se logró aclarar los objetivos planteados en esta investigación: Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020.

Todos los objetivos que fueron planteados a través de esta investigación poco a poco fueron despejados encontrando resultados como cuál es el nivel de burnout en los trabajadores, los riesgos psicosociales que estos enfrentan, la salud mental que se tiene tras las dimensiones de estrés, ansiedad y depresión, cual fue el nivel de soledad, y cuáles son los niveles de capital psicológico y resiliencia en los trabajadores de esta investigación.

La investigación se realizó con la aplicación de los instrumentos de evaluación a la población planteada en, tomando un total de 40 personas entre los cuales fueron 20 trabajadores nacionales y 20 extranjeros, la toma de muestras se efectuó de manera individual y por medios online, ya que la pandemia por la cual se está atravesando (covid-19), hizo modificar la manera de aplicar los test psicológicos, luego de esto

posteriormente se realizó la tabulación de resultados, al igual que la interpretación de estos y finalmente se trabajó en la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Los tres capítulos que compone este trabajo de investigación encontramos:

En el capítulo 1, varias teorías y conceptos que nos ayudan a comprender mejor que es el trabajo, que son los riesgos psicosociales y sus factores, también se explora a fondo los principales riesgos psicosociales con una explicación más amplia, vemos que se menciona la migración sus conceptos las causas y sus consecuencias y la discriminación laboral a migrantes al igual que las normativas legales de acuerdo al trabajo y a la migración.

En el capítulo 2, se menciona la metodología que se usó para realizar esta investigación la cual fue de características: no experimental, transeccional, descriptiva y cuantitativa.

Los instrumentos que se usaron para la investigación de campo fueron los test:

Cuestionario Ad Hoc, Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986), Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21), Escala de Soledad de UCLA y el Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14).

Finalmente, en el capítulo 3 se muestran las conclusiones y recomendaciones donde la cual más resalto fue la de dimensión de soledad llegando a la conclusión de:

los trabajadores de esta investigación mantienen un nivel alto de percepción de soledad dentro de su trabajo, esto podría generar problemas sociales, bajo desempeño laboral y desmotivación por su trabajo, entre varias consecuencias que trae el sentimiento de soledad por este motivo es necesario el mantener una evaluación trimestral en los empleados de cómo se siente el consigo mismo, si existe algún problema con sus compañeros de trabajo si el área donde él trabaja existe un buen

ambiente laboral y compañerismo, si la comunicación tanto formal como informal está bien, si no hay conflictos entre empleados o algún tipo de abuso o acoso(Mobbing), todo eso puede ayudar a que las cifras altas sobre la soledad disminuyan preocupándonos más por la salud emocional y psicológica del empleado.

Durante el desarrollo de este trabajo la única limitante que se produjo fue la pandemia por la cual se atravesó en el año 2020, el covid-19, limito mucho la investigación ya que la cuarentena no permitía asistir de manera personal a los trabajos de las personas que accedieron a participar en esta investigación, por lo tanto, se la tuvo que realizar por medios online, al igual que todos los test psicológicos fueron digitalizados, más allá de esto no se presentaron otros problemas.

Capítulo Uno

Marco Teórico

1. Factores de Riesgos Psicosociales

1.1. *Conceptualización del trabajo*

A lo largo de la historia el trabajo ha ido tomando diferentes conceptualizaciones, como las que a continuación se mencionan:

En la antigüedad “el trabajo fue considerado como una actividad exclusiva para los esclavos, quienes realizaban toda clase de labores pesadas diferentes del ocio, pensar e incluso la guerra, estas últimas reservadas para los considerados privilegiados” (Blanch, 1996, citado por Romero, 2017,p.121).

Ante lo expuesto, es evidente que la sociedad pasaba por una época esclavista donde se la toma como un castigo al trabajo forzado y también es una actividad bélica donde la guerra es considerada una sublime realización laboral entre los soldados; se puede afirmar entonces, que el mayor recurso para el trabajo en estas épocas que se usaba era el físico.

También se menciona que “El trabajo es la actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energía, habilidades y conocimientos) para la obtención de algún tipo de compensación material y/ o psicosocial” (Gestoso, 2000, citado por, Albuja, 2014,p.8).

En la actualidad, se sabe que el trabajo es el uso de: habilidades físicas e intelectuales y que ayudan al crecimiento personal y la autorrealización del trabajador en el aspecto laboral como individual.

Richter también menciona que “el trabajo como actividad de la persona implica el uso y desgaste de su energía y capacidades” (Richter,2011,p.176), viendo entonces de esta manera al trabajar como algo que no solo beneficia al individuo que lo realiza sino también, puede mantener un lado peligroso. Al ver que se presenta este desgaste, el ser humano debe tener cautela con el tipo de trabajo que esté realizando y como lo realice.

1.2. Conceptualización de los factores de riesgo psicosociales.

Los factores de riesgo psicosociales pueden entenderse como: la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico.(Villalobos,1997, p.199)

En consecuencia a lo anterior se menciona que “Los factores de riesgo psicosocial son los aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden llegar a causar daño psicológico o físico” (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2017,p.13).

En general los factores de riesgo psicosociales, son aquellas situaciones tanto extrínsecas como intrínseca, que afectan de negativamente al trabajador como el medio donde él se desenvuelve; pudiendo tener así un problema laboral y personal, afectando

tanto individualmente en la parte física, psicológica y emocional de la persona, como su comportamiento generando así problemas sociales.

1.2.1. Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Tabla 1

Clasificación Factores de Riesgos Psicosocial en el Trabajo

Factores de Riesgos Psicosocial en el Trabajo	
Factores de Riesgos Psicosocial en el Medio Laboral	Factores de Riesgos Psicosocial en la Organización y Gestión de Trabajo
<p>Condiciones ambientales</p> <p>-Factores que se centran en los aspectos físicos de cualquier trabajo como lo son: la iluminación, las temperaturas, la humedad, los ruidos, los agentes químicos como el polvo, humo, vapores, etc.</p> <p>- Agentes biológicos como los virus, bacterias, hongos.</p>	<p>Pausas y descansos</p> <p>El exceso de trabajo sin pausas y descansos, puede causar desde fatiga física (dolores de cuerpo y desgaste de energía) como mental (falta de atención, presencia desagradable de distractores como pensamientos o recuerdos innecesarios).</p>
	<p>Horario de trabajo</p> <p>Los horarios extensos, rígidos, sin tiempo para socializar y tener actividades de ocio, generan factores de riesgo como la desmotivación laboral, fatiga y problemas de carácter extralaboral tanto de manera personal como familiar y social.</p>
	<p>Trabajos a turnos y nocturno</p> <p>El cambio de horario, que va en contra de ritmo biológico, genera en el trabajador, alteraciones de ritmo sueño y vigilia formando así un patrón de descanso desorganizado y desequilibrado, alterando el carácter de la persona y volviéndola más irritable.</p>
	<p>Funciones y tareas</p> <p>Las tareas asignadas deben ser el equivalente a la capacidad y habilidad del empleado a quien se lo encomiendan, de no ser así se presenta desmotivación laboral, frustración en el trabajo y baja autoestima.</p>

	<p>Ritmo de trabajo</p> <p>Realizar un trabajo de manera continua y sin descanso, causa en el trabajador fatiga física como mental, un ritmo de trabajo acelerado sin control da el mismo resultado.</p> <p>Monotonía</p> <p>Cuando el trabajo es repetitivo y monótono se corre el riesgo de que la persona lo encuentre aburrido y desmotivante generando así una mala labor sin motivación alguna.</p> <p>Autonomía</p> <p>La falta de ésta, ocasiona tensión laboral, desmotivación, irritabilidad, hostigamiento, incapacidad para tomar decisiones.</p> <p>Carga mental</p> <p>El exceso de trabajo y tareas intelectuales muy demandantes generan un desgaste cognitivo, dando por resultado situaciones de estrés, cansancio mental, y episodios de ansiedad.</p> <p>Formación</p> <p>Cuando no hay una buena formación el trabajador puede sentirse perdido en su área laboral y así realizar un trabajo mediocre y poco fiable.</p>
<p>Diseño del puesto de trabajo</p> <p>Manera de adecuación ergonómica en el puesto de trabajo, una buena adaptación impide daños físicos como: traumas musculoesqueléticos, fatigas, estrés.</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Cuando hay irresponsabilidad en el trabajo se presentan problemas como: frustración, hostilidad con otros empleados y superiores.</p> <p>Desempeño de rol</p> <p>Cuando su rol no está claro para los trabajadores se genera desmotivación laboral y un trabajo mal hecho.</p> <p>Comunicación en el trabajo</p> <p>La falta de este genera hostilidad entre compañeros de trabajo y nula comprensión de las labores que se deben realizar en el trabajo.</p> <p>Estilo de mando</p> <p>Al no existir esto se dan trabajos mediocres y con poca eficacia.</p> <p>Participación en la toma de decisiones</p> <p>Cuando el empleado no se siente escuchado la desmotivación se presenta en el empleado y genera también baja autoestima.</p>

Causar también aislamiento puede generar problemas como: sentimiento de aislamiento, soledad, irritabilidad, desmotivación por el trabajo.	Relaciones interpersonales en el trabajo
	El socializar de manera negativa hace que se generen situaciones estresantes, agobiantes, sentimientos de soledad y tristeza por parte de los empleados.
	Condiciones de empleo
	las situaciones hostiles y riesgosas en el trabajo y su ambiente se presentan cuando las condiciones no están claras y son dudosas.
	Desarrollo de carrera profesional
	Al no cumplirse esto y ver que el trabajo impide el desarrollo profesional y personal se da resultados no deseados como: baja autoestima, frustración, desmotivación laboral y abandono del trabajo.

Nota. En esta tabla se encuentran la clasificación y descripción de los principales factores de riesgo psicosociales, divididos en Factores de Riesgos Psicosocial en el Medio Laboral (condiciones ambientales y diseño de puesto de trabajo) y Factores de Riesgos Psicosocial en la Organización y Gestión de Trabajo (pausas y descansos, horario de trabajo, trabajos a turnos y nocturno, funciones y tareas, ritmo de trabajo, monotonía, autonomía, carga mental, formación, responsabilidad, desempeño de rol, comunicación en el trabajo, estilo de mando, participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales en el trabajo, condiciones de empleo, desarrollo de carrera profesional) Fuente extraída de Mansilla (2010,p.11-26).

1.3 Riesgos Laborales

“El Trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerles un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica” (Moreno, 2011, p.5).

En base a lo expuesto también se menciona, que el trabajo también puede ser fuente de desgracias, como de accidentes, que puede dejar irreparables daños a las personas que lo han ejercido.

El trabajo también puede ser peligroso para la salud por “las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las

personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo” (Parra, 2003, p.2).

Entonces también se tiene en conocimiento que un riesgo laboral es “el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo” (Badia, 1985,p.25).

Cuando se habla de un riesgo laboral se puede generar un sinnúmero de posibilidades que ponen en peligro la integridad del ser humano. Por lo tanto, pueden estos factores afectar de manera negativa en la persona, mostrando una dificultad en cualquier tipo de trabajo que este desarrolle.

1.3.1 Tipos de riesgos laborales

Existen varios tipos de riesgos laborales a los cuales el trabajador se expone, dependerá del tipo de trabajo que este maneje y la actividad que se realice, para mejorar la comprensión de esto a continuación se ha realizado un cuadro de los principales tipos de riesgos laborales existentes en un trabajo:

Tabla 2

Clasificación de riesgos laborales

Riesgos	Características	Consecuencias
Ambiente o microclima de trabajo	Iluminación, ventilación, ruido, humedad, temperatura.	Enfermedades como resfríos, desconcentración y daño a la vista
Contaminantes o Factores de inseguridad	Producidos por sustancias físicas, químicas o biológicas que, por su naturaleza, contaminan el ambiente	deficiencias en la construcción de los locales de trabajo, ausencia o deficiencia de mecanismos de seguridad, grado de peligro del tipo de trabajo y

		falta de protección, daño o riesgo biológico.
Sobrecarga muscular	Es un factor de riesgo físico inherente a todo trabajo; el trabajador debe realizar grandes esfuerzos y está sometido a una sobrecarga física o a una situación de trabajo inadecuada.	Su efecto inmediato es la fatiga. También se da daño musculoesquelético y problemas a órganos internos.
Sobrecarga mental	Es un factor de riesgo psicológico por el exceso de trabajo mental.	cambios en el comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad.
Otros riesgos	Corresponden a los niveles de contaminación ambiental que repercuten en la producción de alteraciones en el ecosistema, deteriorando y contaminando las fuentes de agua, los alimentos y el aire.	Produce enfermedades y riesgo de muerte

Nota. Esta tabla muestra los principales riesgos laborales, que pueden presentarse en variados sitios y lugares de trabajo cada uno con su característica y consecuencia. Fuente extraída de Badia (1985,p.25).

Se menciona que: “La salud laboral como derecho no es el resultado ni de la Medicina del Trabajo ni de la Psicología del Trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud” (Moreno, 2011,p.6).

Resulta entonces que la situación de salvaguardar la salud del trabajador y evitar a gran medida que cualquiera de estos riesgos pueda aparecer en un área de trabajo, es una obligación para que exista una garantía de que el empleo se pueda realizar de manera saludable, eficaz y así evitar cualquier percance o contratiempo.

1.4. Riesgos Psicosociales

Actualmente el “El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales” (Neffa, 2015,p.104),no solamente generando un problema a nivel personal en los trabajadores sino como dice el siguiente concepto:

Los riesgos psicosociales, son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo(Álvarez ,1978,p.53).

Es decir, son consecuencias también del ambiente laboral sea físico o social, que pueden involucrar la salud física y mental al igual que su desempeño en las labores de su trabajo, estos riesgos causan una dificultad al no poder realizar un trabajo plenamente por faltas de seguridad, son muchos los riesgos que se pueden presentar y perjudicar al ser humano.

Tras como se menciona de manera más clara en el siguiente concepto los riesgos psicosociales vienen a ser:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias(OIT, 1986, citado por Union general de trabajadores, UGT, 2016,p.23).

Un estudio que se llevó a cabo por Gatica y Yasna en el año 2018 donde se realizó una evaluación de dimensiones de riesgos psicosociales en una empresa de telecomunicaciones,” en el área de Huechuraba con un total de población de 32 personas se obtuvieron los siguientes resultados:

Exigencias psicológicas con una media de 40,62% y una máxima de 37,50% sobrepasando la media a la máxima viendo que existe un alto riesgo psicosocial dentro de este factor.

En la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se da una media de 28,12% con una máxima de 40,62% viendo de esta manera que el apoyo social y calidad de liderazgo tienen una relevancia media en el trabajo, en compensaciones se dio una media de 25,00% y una máxima de 46,88% teniendo como resultado una compensación media, también otra dimensión que se mide es Trabajo activo y desarrollo de habilidades con una media de 21,88% y una máxima de 43,75% donde en este factor el desarrollo también es un poco lejos de estar en lo máximo. (Gatica, 2018, p.36).

1.4.1. Características de los Riesgos Psicosociales

Algunas de las características que se mencionan sobre los riesgos psicosociales son las siguientes:

1) se extienden en el espacio y el tiempo, 2) son difíciles de objetivar, 3) tienen repercusiones sobre otros riesgos como accidentes y enfermedades, 4) tienen escasa cobertura legal, 5) están moderados por otros factores como las variables personales y contextuales amplias, 6) son difíciles de intervenir.(Moreno, 2017,p.7).

Al analizar las características se observa que no solo pueden tener significados ambiguos u difíciles de objetivar, como ver que no se puede poner un concepto concreto en ellas y mucho menos tener una medida de la magnitud de daño que puede lograr hacer en una persona.

Otra característica que es difícil de asegurar concretamente, es que cada problema y repercusión que pueden tener estas características en un trabajador suelen ser de manera única y poco repetitiva creando así una complicación al momento de querer solucionar el problema y por eso existen dificultades al momento de poder intervenir de manera eficaz. A la par de generar problemas grupales como situaciones incómodas donde el ambiente laboral se torne tenso e insoportable, problemas de estrés, conflictos grupales, violencia y abuso laboral, estas situaciones desmotivan a los empleados a lograr un sano desempeño, viéndose reflejado en mediocres resultados en el trabajo.

1.5. Conceptualización de Factores Psicosociales

Al hablar de los factores psicosociales se nombra a aquellos estímulos tanto externos como internos que pueden beneficiar como perjudicar a la persona.

Pueden ser comportamientos propios del trabajador o de otros que puedan influir al desarrollo de un factor psicosocial dentro de estos se cuenta con dos clases: los laborales y extralaborales:

Laborales:

Los factores psicosociales en el trabajo o laborales, consiste en las interacciones que la persona tenga dentro del trabajo, al igual que el clima y ambiente laboral, tanto la estructura física como las personas con quienes labora, las condiciones del trabajo y la cultura laboral que éste posee, como sus normas laborales, al igual que

individualmente las capacidades que el trabajador demuestre dentro de la empresa(OIT-Organización Mundial de la Salud, OMS, 1984,p.12).

Extralaborales:

Están clasificados como los que a continuación se nombran. Las características que la persona posee de su entorno de vivienda. Estos pueden ser: la infraestructura, al igual que la distancia que se tiene de su trabajado a su hogar, la comunicación que posee tanto con sus familiares como las relaciones interpersonales que la persona tiene, también es la situación económica por la cual la persona esté atravesando (Romero et al, 2016,p.8).

Figura 1.

Los factores psicosociales en el trabajo



Nota. imagen descriptiva de como los factores psicosociales se pueden tornar en positivos o negativos en las personas dependiendo del ambiente laboral y las capacidades del trabajador. Tomada de (OIT-OMS, 1984,p.13).

En la figura 1 se puede visualizar que partiendo del hecho de que los factores psicosociales del trabajo se derivan de interacciones que el trabajador mantiene con el ambiente de trabajo, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización. Estas tres características deben mantener una positiva interacción y acoplamiento con: las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, las costumbres, cultura y tipo de comportamiento que él mantenga fuera del trabajo. Cuando estas características laborales logran un entendimiento con las del trabajador genera factores psicosociales positivos afectando de la misma manera a su salud, su rendimiento en el trabajo y su satisfacción personal en este.

“El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales” (Neffa, 2016,p.112).

Por consiguiente, es la reunión de varios acontecimientos negativos que pueden generar un malestar en su área laboral, y provocar un daño en la psiquis de la persona algo que no solo puede afectar a él sino también al medio que lo rodea, como sus compañeros de trabajo, el desempeño laboral, al igual que el clima laboral.

Finalmente, Una de las formas de hacerles frente cuando no hay adecuados dispositivos de prevención consiste en atacar las consecuencias y tratar de aislar al trabajador del riesgo: por ejemplo, reducir la duración de la jornada de trabajo o el tiempo de exposición al riesgo.(Neffa, 2016,p.112)

Con esta solución se pretende que el riesgo no pueda expandirse más en el individuo o generar más daños en él o en los compañeros, buscando de mejor y manera eficaz una resolución al mismo problema.

1.6. Teorías de los Factores de Riesgo Psicosocial

1.6.1. Teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg

En 1959 Herzberg formula que existen dos clases de factores en el trabajador: los cuales son los motivacionales (factores intrínsecos) e higiénicos (factores extrínsecos).

Cuando se habla de los factores motivacionales, serán los que estén más desarrollados con el crecimiento personal del trabajador, lo que el realiza y cuál es su desempeño, el reconocimiento que el merece tras una labor, y las necesidades individuales de autorrealización, a diferencia los factores higiénicos, cuentan con las siguientes características:

Salario y sueldos, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.(Canul, Bonilla y González , 2015,p.2).

Figura 2

Factores de higiene y de la motivación de Herzberg



Nota. En esta figura se explica más detenidamente ambos factores que intervienen en la teoría de Herzberg, el factor de higiene y factor de motivación ambos importantes para el incremento de motivación en un trabajador. Tomada de grafico explicativo de la teoría motivacional de Herzberg [grafico]. por Pérez, 2015, ceolevel, www.ceolevel.com.

En la figura 2 se muestra como esta teoría se basa en la armonía de los factores de higiene y factores de motivación, cuando ambos están sincronizados. El lugar de trabajo, sus condiciones físicas y las personas que lo rodean son lo suficiente motivantes para el empleado, sus factores de motivación se incrementaran dentro del trabajo y en él, generando así un estímulo de este, un reconocimiento positivo de su labor, un cumplimiento bueno de su trabajo y las tareas que el desempeñe.

Al contrario, si los factores de higiene no son los suficientemente motivantes para el trabajador “se tornan negativos o son perjudiciales para él y los otros empleados” se da desmotivación, por el trabajo y su labor en general. También se verá afectado su lado interior como son sus aspiraciones, su autorrealización y motivación por su vida.

1.7. Modelos Teóricos de los Riesgos Psicosociales

1.7.1 Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek, 1979

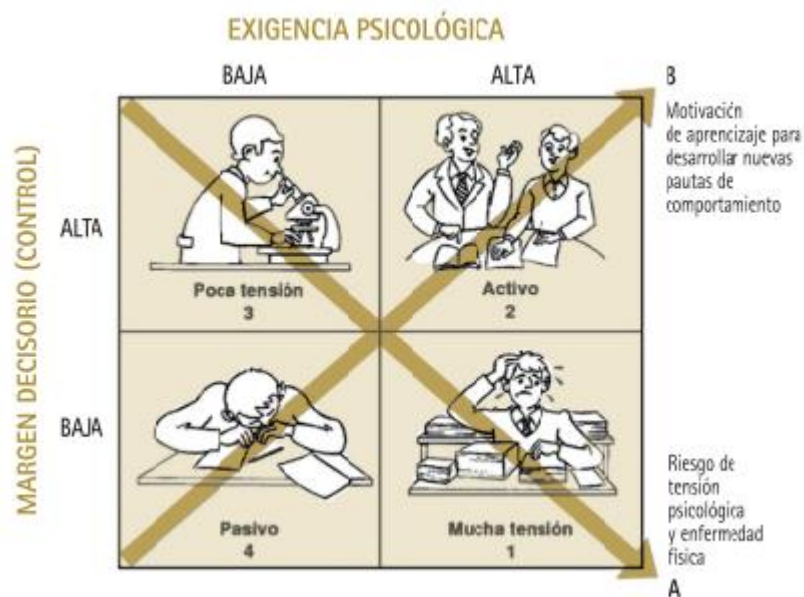
En este modelo se indica que dentro de un trabajo se encuentran dos factores psicosociales, las demandas psicológicas y el control sobre las tareas, de esta manera estos dos factores pueden ser potenciales estresores y generar problemas en los trabajadores si se combinan negativamente. (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018,p.180).

Demandas Psicológicas: son las exigencias que el trabajo pone en el empleado como lo es, cantidad o volumen de trabajo, presión del tiempo, exigencia o nivel de presión en cualquier tarea. (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018,p.180).

Control: es el nivel que la persona tiene para poder contener, regular y resolver las demandas psicológicas que le impone su trabajo, es uno de los factores más importantes ya que este como se menciona es el que regula las demandas psicológicas. (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018,p.180).

Figura 3

Modelo de interacción entre demanda y control



Nota. En esta grafica se muestra como las exigencias psicológicas y el margen de decisión trabajan juntos, si existe una exigencia psicológica equivalente al control del trabajador sobre su trabajo se genera motivación y aprendizaje, caso contrario cuando no existe equilibrio entre estos dos factores puede aparecer tensión psicológica y enfermedades físicas. Tomada de (Rodrigo et al., 2018,p.180).

Este modelo menciona en su teoría las diferentes consecuencias que surgen al momento de la combinación de las exigencias laborales o psicológicas y el bajo control que se tiene sobre las tareas del trabajo, cuando las exigencias psicológicas son mayores que el control que posee el empleado sobre estas se produce el estrés laboral, obteniendo como consecuencia una desmotivación por el trabajo, depresión, la posible aparición de enfermedades físicas.

Cuando las exigencias psicológicas son bajas y el control sobre ellas es alto se toma como consecuencia la monotonía laboral, generando así en el empleado el aburrimiento al cumplir su trabajo de esta manera también desmotivándolo.

Finalmente, cuando el control de las actividades laborales se encuentra al mismo nivel de las exigencias psicológicas se da una motivación ya que el equilibrio de estas dos genera un reto en el empleado y así lo mantienen motivado por su trabajo, y así conservando un estado activo en su labor como cumpliendo su autorrealización.

1.7.2. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa Siegrist, 1996, 1998

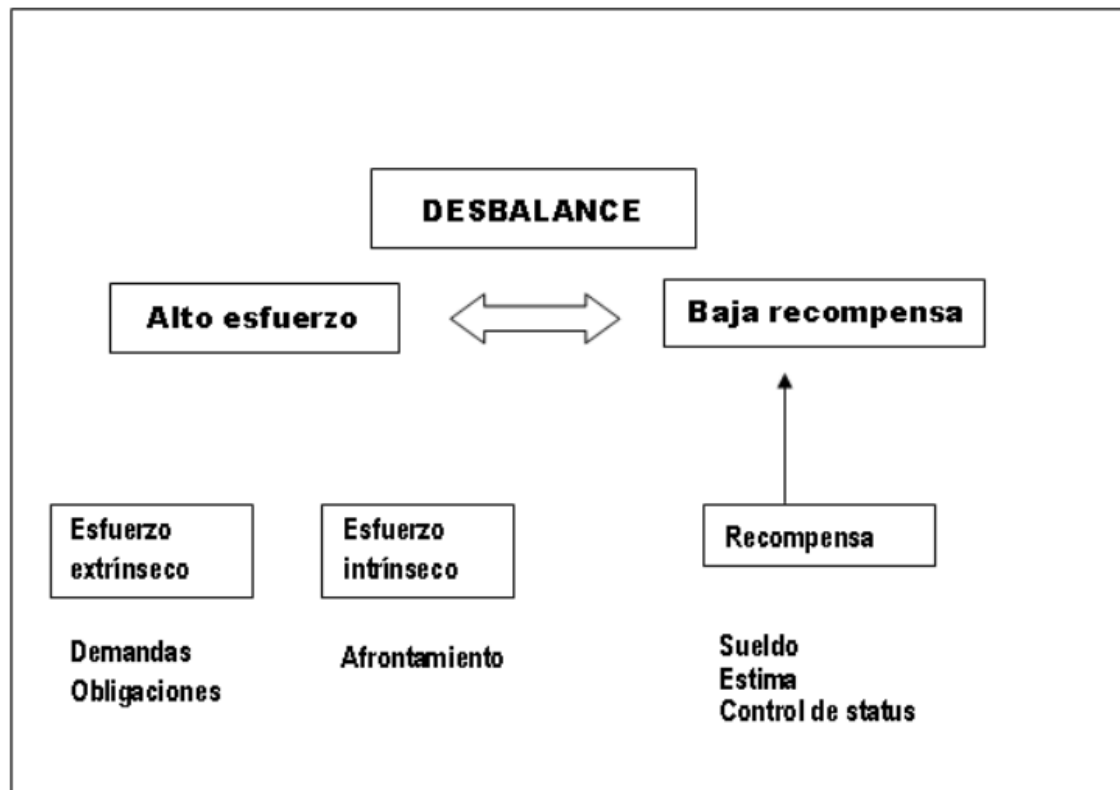
Según (Siegrist, 2008) manifiesta que “de acuerdo con este modelo, el estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre los esfuerzos que el profesional invierte en el desempeño de su trabajo y las recompensas que recibe” (Tirado, Llorente y Topa, 2019,p.60).

Dentro de este modelo teórico el estrés laboral aparece en consecuencia del desequilibrio que tienen los esfuerzos laborales con las recompensas que el trabajador necesita para poder seguir motivado en su trabajo.

El ser humano al momento de realizar una labor sin recibir ninguna recompensa puede esta ser como, salario, ascenso en el trabajo o sentir que no mejora profesionalmente, se genera un problema tanto su desmotivación del trabajo, baja autoestima, problemas fisiológicos de carácter coronario, estrés al nivel de llegar a la ansiedad.

Figura 4

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa



Nota. en este grafico se explica el modelo de desbalance entre alto esfuerzo y baja recompensa, cuándo el esfuerzo laboral y personal es alto y no es recompensado de manera equivalente la desmotivación aparece, caso contrario cuando existe un equilibrio aumenta. Tomada de (Mansilla, 2010,p.48)

En la figura 4 se muestra como el trabajador al momento de enfrentar demandas u obligaciones laborales (esfuerzo extrínseco), pone en marcha su afrontamiento u motivación para las demandas que el trabajo le impone (esfuerzo intrínseco). Esto se resume en el alto esfuerzo que la persona da de sí mismo, cuando existe el desbalance entre alto esfuerzo y baja recompensa como, por ejemplo: no existe un buen reconocimiento sobre su trabajo, no hay un sueldo justo, no hay un ascenso o reconocimiento al igual que control de la calidad laboral y unas buenas condiciones

físicas para trabajar. La persona experimenta factores de riesgo psicosociales poniendo así peligro a su salud física como mental.

1.7.3. Modelo Teórico de desajuste entre demandas y recursos del trabajador Harrison (1978)

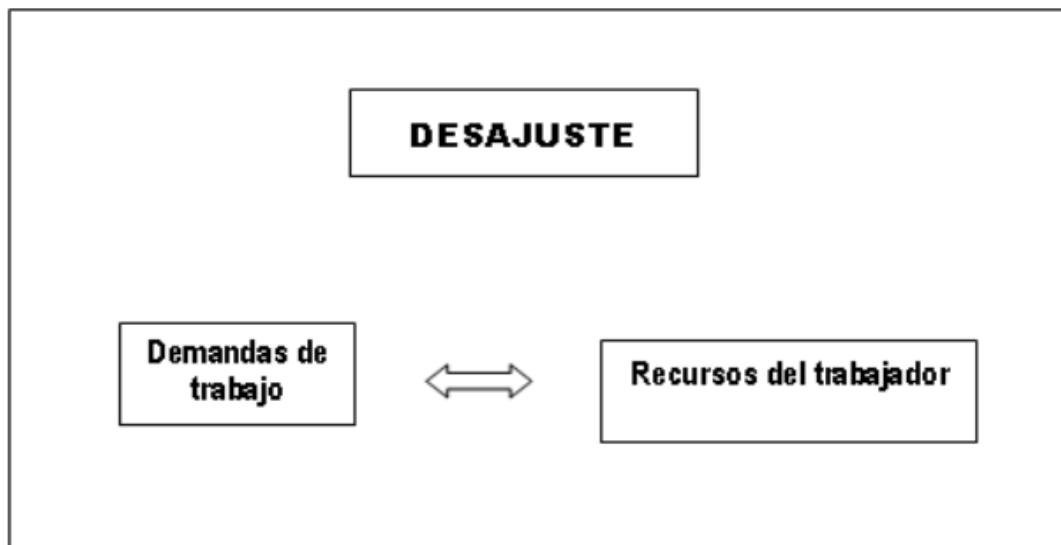
Este modelo se refiere a como los riesgos psicosociales pueden aparecer en el trabajador cuando las demandas y tareas laborales superan los recursos de trabajador. Se ve que las situaciones de estrés laboral y personal se deben a la desincronización de estos dos factores tanto las demandas laborales como la falta de recursos tanto físicos como psicológicos que posee el trabajador (Cardenas, 2016,p.56).

Un ejemplo es cuando el empleado es designado a una labor específica, para el cual sus estudios o su nivel de capacitación no están a la par del trabajo que se debe realizar, obteniendo como resultado un mediocre trabajo incluso nulo, viendo así consecuencias negativas en el empleado (Cardenas, 2016,p.56).

Mirando así que las tensiones se deben a los procesos de demandas no cubiertos de buena manera por el trabajador, cuando no cuenta con buenas capacidades, este desajuste puede generar desde momentos de frustración, como desmotivación y pérdida de interés en la labor que se está queriendo realizar (Cardenas, 2016,p.56).

Figura 5

Modelo Teórico de desajuste entre demandas y recursos del trabajador



Nota. este grafico explica que, si las demandas del trabajo se encuentran a un nivel más alto que los recursos que tenga el trabajador, se puede generar tensión y estrés por parte del empleado, dando por resultado riesgos psicosociales. Tomada de (Cardenas, 2016,p.56)

Al ver que las exigencias que se impone en el trabajador, no pueden ser cubiertas por los recursos que el empleado posee (conocimiento, comunicación, disciplina, experiencia, objetividad, competitividad, etc), se generan situaciones de tensión y estrés en él, de esta manera los factores de riesgo psicosociales pueden aparecer a consecuencia de este desajuste.

1.8. Principales Riesgos Psicosociales y Consecuencias

1.8.1. Estrés Laboral / Burnout

En términos prácticos el estrés es un estado de tensión del cuerpo y se presenta cuando está ante un estímulo exterior que puede producir amenaza y peligro, generando así una modificación y adaptación inmediata para actuar sobre ese estímulo.

También se menciona que el estrés es el desequilibrio que se da entre las demandas ambientales y la capacidad del organismo para adaptarse a estas, produciendo, así como consecuencia emociones, pensamientos y acciones de manera negativa, generando casi de manera automática estados de ansiedad, hostilidad o depresión (Poggini, 2010,p.572).

Cuando al estrés se refiere se da a entender que existe desequilibrio de los factores de riesgo externos que a veces se ponen en conflicto con el ser humano. Tratando de preparar al organismo para enfrentarlos cuando esto falla y el cuerpo no logra contrarrestar estas exigencias y peligros exteriores que pueden hacer daño a su integridad o sacarlo de la zona de confort, pueden hacer que problemas como la ansiedad, hostilidad y depresión se presenten en el organismo, denominando así esta situación como estrés.

El estrés no solo presenta consecuencias negativas en los seres humanos, según el estudio realizado por Cannon, en su obra llamada cambios corporales en situaciones de dolor, hambre temor y rabia, explica que “la respuesta fisiológica del estrés nos permite reaccionar ante una situación de emergencia con todo nuestro potencial físico, superar el peligro y lograr un proceso de adaptación frente a las circunstancias que nos rodean” (Cannon, 1915, citado por Moscoso, 2010,p.13).

Por lo tanto, el estrés se presenta como una ventaja de adaptación ante las situaciones externas inesperadas, que se presentan en el exterior y que gracias a este mecanismo logra sobrellevar y superar estas situaciones mostrando así un gran nivel adaptativo a las circunstancias estresantes.

1.8.2. Estrés laboral

Por lo cual el estrés laboral es un tipo específico de estrés que se centra en los problemas que este presenta dentro del trabajo, donde distintas situaciones y factores de riesgo psicosociales pueden generar consecuencias negativas sobre las personas, esta clase de estrés no solo afecta al trabajador sino al igual que el estrés en general repercute tanto a sus familiares como a sus compañeros de trabajo y su círculo social (Sarmiento y Schmid, 2013,p.9).

1.8.3. Burnout o síndrome de quemarse

El síndrome de burnout (SB) es una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta a través del agotamiento emocional, despersonalización, actitudes hostiles y agresivas con sus compañeros y usuarios del servicio, que desemboca en un sentimiento de mala realización personal.(Rosales y Rosales ,2013,p.338).

El síndrome de burnout fue descrito por el psiquiatra americano Freudenberger como, “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (Freudenberger, 1974, citado por Poggini, 2010,p.572).

Por lo tanto el burnout se trata de un estado de malestar físico y emocional a niveles crónicos por una sobre carga de situaciones estresantes, generalmente en el área laboral, estas situaciones llevan al extremo al trabajador, mostrando así una aparición de múltiples síntomas como: sensación de fatiga crónica, falta de concentración, irritabilidad, etc. (Gómez y Castillo, 2016,p.117).

Como consecuencia se afirma que, el síndrome burnout también es un conjunto de síntomas de estrés crónico asociados y presentados principalmente dentro del

trabajo, los cuales pueden ser los siguientes, inestabilidad emocional con esta vienen sentimientos de ira, frustración y tristeza, se presenta ansiedad y fatiga crónica tanto mental como física, en casos extremos el burnout puede acabar con la vida del trabajador presentando suicidio.

1.9. Violencia Laboral

Al definir la violencia laboral se habla de acciones y acontecimientos que ponen en peligro la integridad del empleado por parte de otros trabajadores como sus compañeros, esta clase de violencia está constituida o se desempeña principalmente en los incidentes que causan los empleados a otros como los abusos tanto psicológicos como físicos. A toda esta clase de acciones que ponen en peligro al trabajador, reduciendo su bienestar y su seguridad tanto externa como interna se lo ha denominado violencia laboral. (OIT, 2002,p.3)

1.9.1. Tipos de violencia

Dentro de la violencia laboral hay dos tipos principales: la violencia física y la violencia psicológica.

Violencia física: se emplean para dejar secuelas o daños físicos en las personas, su finalidad es causar ese deterioro empleando la fuerza física, dentro de ellas tenemos. Los golpes físicos, abuso o acoso sexual, empujones, pellizcos o mordiscos. Todas estas características dejan daño físico, sexual o psicológico en el trabajador(UGT, 2014,p.4).

Violencia psicológica: uso de influencia psicológica y de estatus como manipulación del individuo para dañar su integridad mental y emocional, empleamiento de herramientas para desmotivar al empleado denigrándolo moral o socialmente,

algunas de los tipos de abuso psicológico se presentan como el abuso verbal, intimidación, acoso, amenazas, chismes y chantajes.(UGT, 2014,p.4).

1.9.1.1 Violencia de genero.

Otro tipo de violencia que se frecuenta mucho en el trabajo es la violencia de género, se presenta de ambas partes tanto hacia el hombre como a la mujer, pero dentro de los trabajos aún se vive una alta discriminación hacia el género femenino

Ya que por lo general las mujeres en el ámbito laboral sufren de violencia psicológica y emocional, al igual que tienden a ser denigradas por su condición de ser mujer, generando así pensamientos de inferioridad e impactando en su valía como mujer, afectando de este modo su equilibrio emocional e impidiendo de esta manera un buen desempeño laboral. (Quintana et al., 2014,p.74)

1.9.1.2. Acoso laboral o Mobbing.

A la violencia psicológica también se ha denominado Mobbing o acoso laboral como menciona la siguiente citación Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. Es el llamado Acoso laboral o Mobbing.(UGT, s.f,p.6)

Siguiendo esta cita, el Mobbing es uno de los tipos de violencia laboral más compleja, ya que abarca una gran cantidad de características, como el deterioro a la autoestima, perjuicio físico y emocional, generando depresión o ansiedad, daño

psicológico y también desmotivación del trabajo, también crea un ambiente hostil poco seguro para el trabajador.

1.10. Inseguridad Laboral

La inseguridad laboral se presenta como una amenaza a la continuidad de ocupación y condiciones que lleva el trabajador a su actividad laboral, esto se puede referir a la inestabilidad e incertidumbre de los posibles cambios de horario, salario, tareas y lugar de trabajo(Salas, 2018,p.50).

1.10.1. La inseguridad como riesgo psicosocial

La inseguridad tiene mucho que ver con la inestabilidad en el empleo, con la duda de que si es un trabajo seguro, fijo y con las normas e infraestructuras preparadas y también adecuadas para poder realizar el trabajo, esto genera desconfianza y miedo en el trabajador viendo así que le puede generar daños intrínsecos como el temor a que su carrera se pueda desarrollar plenamente y de forma normal, también sintiendo que las relaciones sociales serán una complicación al momento de establecerlas, estas dudas pueden transformarse en factores de riesgo psicosocial (Salas, 2018,p.58).

1.10.1.1. Consecuencias de la inseguridad laboral

Concretamente las consecuencias que pueden apreciarse de manera negativa en un individuo al sufrir de inseguridad laboral son por el lado psicológico como, pérdida de motivación hacia su trabajo, estrés, depresión ansiedad, soledad baja autoestima, iras, agotamiento, paranoia. En el lado del comportamiento se afecta su nivel de humor, aumenta el conflicto familiar y con sus compañeros de trabajo, uso prolongado de

drogas y posibles adicciones al igual que intentos de suicidio. En el aspecto físico las consecuencias pueden ser más graves generando malestares y problemas como del corazón (infartos o enfermedades cardíacas), dolor de cabeza o problemas estomacales, insomnio y enfermedades renales.(UGT, 2013,p.2).

1.11. Reconocimiento

Una de las más fundamentales motivaciones que representa el éxito en los trabajadores en un porcentaje alto, es el reconocimiento laboral, la función por la cual al empleado se le dan a notar el trabajo que hace y lo importante que este es para él y para su trabajo, el reconocimiento laboral en los trabajadores produce motivación y ganas de seguir escalando dentro de su labor viendo de esta manera lo importante que es todo lo que el realiza, es necesario este aporte en cada trabajador ya que la aportación laboral que a este se le da ayuda no solo a su desempeño laboral y motivación tanto intrínseca como extrínseca, sino que también sirve de desarrollo hacia su labor (Martínez, 2017).

1.11.1. Teoría del Reconocimiento propuesta por Axel Honneth

Esta teoría menciona que el reconocimiento es un mecanismo necesario en la vida diaria y existencia social, habla sobre como el éxito y desarrollo subjetivo de la persona se define por el reconocimiento que esta haya tenido desde pequeño, dice que la persona puede sentirse miembro de una sociedad al momento de que sea reconocida por ciertos aspectos de nuestra personalidad. Entonces el significado que esta teoría tiene se refiere a que las estructuras sociales donde están asentadas las formas de reconocimiento reciproco son indispensables para la propia sociedad su integración y su subsistencia (Basaure, 2011,p.77).

Honneth en 1997 determino tres esferas de reconocimiento las cuales van siendo necesarias a través del crecimiento personal, para mantener motivación en la

persona tras un reconocimiento positivo, colocando sus nombres como: amor, ley y logro. (Honneth, 1997, citado por Fernández y Vasco, 2012,p.468).

Tabla 3

Esferas de reconocimiento, definición, autorrealización y principios de Honneth

Esferas del Reconocimiento Honneth (2004)	Reconocimiento Positivo Honneth (1992, 2001)	Principio de Atención	Autorrelación Práctica
AMOR	En este caso el reconocimiento ha de poseer el carácter afectivo de aceptación y aliento (Honneth, 2001, p. 48)	<i>de necesidad</i>	Autoconfianza
LEY	La actitud positiva que los sujetos pueden tomar hacia sí mismos, cuando adquieren el reconocimiento jurídico de esta esfera, es de un elemental respeto de sí mismos (Honneth, 2001, p. 49)	<i>de igualdad</i>	Autorrespeto
LOGRO	El reconocimiento que le corresponde sería el que pueda ayudar al individuo a lograr su autoestima. "(...) una relación de aprobación solidaria para formas de vida alternativas; en esta relación se encontrarían los sujetos, con sus características individuales, como personas individualizadas a lo largo de su biografía personal, el reconocimiento recíprocamente alentador" (Honneth, 1992, p. 86).	<i>del mérito</i>	Autoestima

Nota. En esta tabla se explican los conceptos de las esferas del reconocimiento (amor, ley, logro) de la teoría de Honneth, cada una de estas es importante para el crecimiento personal del ser humano sea el reconocimiento del amor que es un reconocimiento principal y de necesidad y que brinda autoconfianza a la persona, como también el de ley que brinda respeto a uno mismo y el de logro que genera autoestima en las personas tras ser reconocidos por sus méritos sociales y laborales. Fuente extraída de (Fernández y Vasco, 2012,p.469).

En la tabla 3 se muestra como las tres esferas de reconocimiento son necesarias para el desarrollo subjetivo de las personas, el amor es el principal reconocimiento de carácter afectivo, ya que este desde la infancia genera en las personas una base sólida de confianza hacia los demás y para sí mismo (básicamente se lo genera dentro de la familia y son los padres responsables de este)

El reconocimiento de la ley es uno que se refiere a una clase de reconocimiento propio que se tiene como persona y la actitud positiva que se muestra es el que nos brinda autorrespeto (también se muestra como las leyes de igualdad entre personas se da con el respeto mutuo).

El que más interesa dentro del sentido laboral es el reconocimiento del logro, se resume en que esta clase de reconocimiento va demostrando de como a las personas por sus actos se les van brindando el mérito que ellos merecen, al ser buenos actos o sean aquellos que fueron realizados con esfuerzo por ejemplo: el trabajo que una persona realiza, cuando este es reconocido con esta clase de esfera de logro, ayuda al desarrollo de la autoestima y motivación de las personas caso contrario al faltar este se perderá la motivación por el trabajo y por cada acción que no se demostró el mérito necesario.

1.11.2. Consecuencias negativas cuando no hay reconocimiento laboral

Cuando la buena labor y trabajo del empleado no son reconocidos de manera positiva y de manera correcta se pueden determinar mucho factores negativos que afectan al trabajador y a sus compañeros como a sus superiores entre estos tenemos: la desmotivación laboral (perdida de interés en el trabajo), baja productividad laboral, falta de empatía hacia los demás trabajadores, irritabilidad y sensación de frustración al ver que su trabajo no está siendo tomado en cuenta, estrés entre los empleados y la baja autoestima que es un daño ya de carácter personal y que puede afectar al trabajador no solo en el trabajo sino en su vida entera.(Martínez, 2017).

1.12. Jornada Laboral

El trabajo es un gran complemento en la vida de las personas y cumplir una jornada laboral positiva que llene y haga crecer en la autorrealización que ayude a forjar una saludable confianza en sí mismo es muy positivo, ya que el trabajo ayuda a crecer

en el trabajador su lado profesional, personal y motivacional ante su entorno social y para el mismo.(Monesterolo, 2013,pp.73-74)

Por el contrario cuando “la jornada prolongada de trabajo, la rotación de turnos, el trabajo nocturno, las jornadas extraordinarias, la ausencia de pausas, el descanso insuficiente el fin de semana o ausencia del mismo” (Monesterolo, 2013,p.73), suelen volverse como algo cotidiano en el trabajo se lo considera un riesgo psicosocial hacia los empleados que puede repercutir negativamente en varios aspectos en la vida de ellos como los son:

Cambios psicológicos en las personas por el fuerte agotamiento mental que se obtiene de las largas y prolongadas jornadas laborales y la fuerte sobrecarga de trabajo, como al igual que un cambio radical de horario de trabajo (horario nocturno). Apareciendo síntomas como estrés, irritabilidad e inestabilidad emocional, la fatiga también se ve reflejada en el área física de trabajador viendo de esta manera como el dolor de cabeza, hombros cuello y espalda, pueden aparecer enfermedades de carácter serio como úlceras gástricas, hipertensión arterial, cardiopatía y envejecimiento acelerado.(Monesterolo, 2013,pp.73-74).

1.12.1. Consecuencias en el ámbito laboral

La carga de trabajo es una sobre exigencia del empleado a cumplir con varias demandas laborales que pueden generar graves consecuencias en la labor del profesional provocando un daño para su trabajo.

En consecuencia, a esto uno de los factores que se pueden observar es: que el ritmo de trabajo puede verse disminuido por la misma dificultad para poder cubrir las demandas laborales, que este exige siendo así la desmotivación por el trabajo el causante generando fatiga e insatisfacción.(Rivera, 2017,p.6).

Otra consecuencia que se puede observar es cuando las demandas laborales no pueden ser cubiertas en ese horario impuesto el jefe tiende a extender la jornada laboral presentando otro problema de agotamiento en el trabajador, si esto no funciona el trabajador suele llevarse el trabajo a casa impidiendo que pueda disfrutar de un tiempo con su familia o para el mismo para descansar y pasar un momento para su desarrollo personal, este estilo poco saludable de vida tendrán una consecuencia negativa en tu rendimiento laboral.(Rivera, 2017,p.6).

1.12.2. Consecuencias en la familia

Al cumplir un trabajo una labor y al mismo tiempo tener que sustentar a una familia no solo económicamente sino también emocionalmente, presencialmente y de tiempo para realizar actividades juntos se está cumpliendo dos roles el de trabajador y el de familiar, pero cuando el rol de trabajador deja poco tiempo para cumplir el otro genera problemas en la familia, entonces al ver que esta sobrecarga de rol puede constituir una fuente de presión que tiene repercusiones de manera negativa generando un conflicto trabajo-familia, por no tener el tiempo necesario para lograr todas las actividades planificadas con su familia, se pueden tener síntomas de presión entre ambas partes, fatiga y también irritabilidad.(Montenegro, 2007,pp.143-144).

Al presentarse estos problemas en el ámbito familiar y sin contar con el tiempo necesario para dedicárselo a ellos, como poder entregar afecto y emociones positivas, se van desencadenando así conflictos familiares, se puede dar por consecuencia la desunión y desintegración familiar como también al nacimiento de emociones como la tristeza o decepción ante el trabajador por parte de sus familiares, teniendo así posibles sentimientos de soledad y falta de apoyo emocional y familiar, al no poder tener tiempo no se obtiene un respaldo de su familia y las personas pueden empezar a presentar síntomas de depresión.

Migración y Riesgos Psicosociales

2. Migración

2.1. Definiciones

Desde que el ser humano empezó a buscar mejores estilos de vida tanto como lo son posiciones cómodas hablando de manera demográfica, como sociales inicios un proceso llamado migración el cual se lo describe como una acción de trasladamiento de las personas de un lugar a otro en búsqueda de mejorar su vida como su propia persona, para tener un sentido más saludable y seguro de uno propio.

Una definición general que se presenta sobre la migración es “el traslado o desplazamiento de la población de una región a otra o de un país a otro, con el consiguiente cambio de residencia; dicho movimiento constituye un fenómeno geográfico de relevante importancia en el mundo” (Valle, 2017,p.3).

Otro concepto menciona que los movimientos de migración son “desplazamientos masivos de población, de una región a otra (rurales, urbanos, interregionales, entre otros) o de uno o varios países a otro u otros. En general se alude de una cierta continuidad o tendencia en el proceso y no a un traslado coyuntural o puntual” (Crespo, 2004, citado por, Collaguazo, 2012,p.10).

Otra definición que se propone sobre que es un migrante se refiere a “cualquier persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual” (Organización Internacional para las Migraciones, OIM, citado por, Vásquez, 2019,p.15).

En conclusión, se mira que la migración es una acción de traslado, donde los migrantes se movilizan a otro país o dentro del suyo por varias situaciones y motivos.

2.2 Causas de la migración

Muchas son las causas que hacen que una persona emigre a otro país pero las más importantes son a veces las persecuciones políticas o problemas económicos que con este se trata de buscar mejores oportunidades, también suelen ser los vínculos familiares y los deseos que uno posee de reunirse con los miembros de la familia, algunas catástrofes de carácter natural como los son terremotos, inundaciones incluso sequías son otro motivo para emigrar y finalmente se puede realizar por situaciones de carácter físico como las guerras.(Valle, 2010,p.5).

Como se menciona anteriormente, varias de estas circunstancias son motivos por los cuales las personas emigran a otros países en busca de una mejor manera de vivir con un buen estilo de vida, un trabajo que dignifique sus habilidades y que se mantenga una remuneración tanto motivacional como económica.

2.3. Migración Internacional

Históricamente la migración internacional obtuvo su desarrollo a la mitad del siglo XIX, con la introducción del capitalismo como un nuevo orden mundial, poniendo como alternativa la migración internacional, ya que esta presentó una gran solución a problemas de carácter económico. Al llegar la década de los años 60 y 70 del siglo XX, este fenómeno se torna algo fundamental en el estilo de vida de las personas ya que la cercanía entre ellos se vuelve más frecuente como sus relaciones sociales, políticas y económicas se están internacionalizando, por eso, estos movimientos migratorios internacionales se vuelven cada vez más frecuentes.(Martínez y Valido, 2003,p.1).

Al llegar los años 90 con el inicio de la globalización, se nota que este fenómeno de migración internacional crece y se expande de manera importante entre el mundo,

este fenómeno no solo ha traído beneficios a la sociedad, sino también varios conflictos que enfrenta la comunidad internacional.(Martínez y Valido, 2003,p.1).

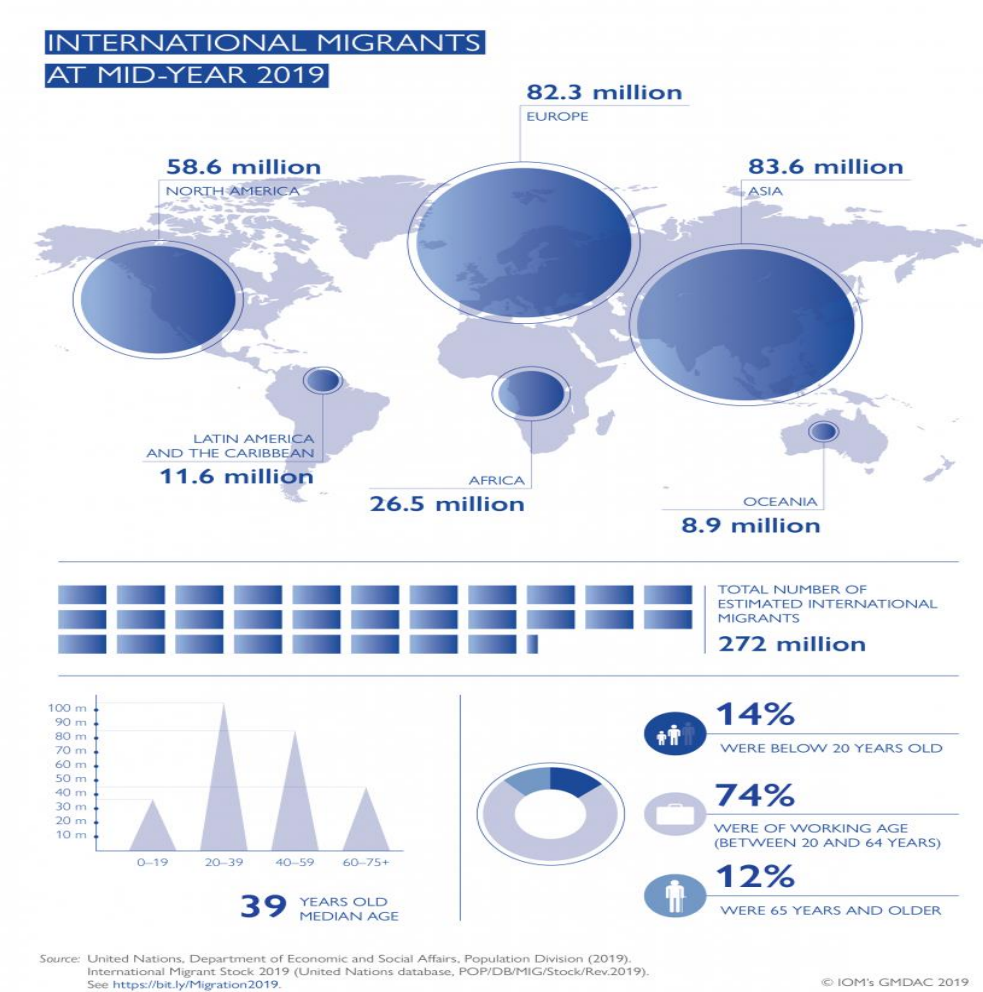
Según la Organización Internacional para las Migraciones

El número estimado de migrantes internacionales ha aumentado en los últimos cuatro decenios y medio. El total estimado de 244 millones de personas que vivían fuera de su país de nacimiento en 2015 ha aumentado en casi 100 millones respecto de 1990 (cuando el total ascendía a los 153 millones) y se ha triplicado respecto de la cifra estimada en 1970 (84 millones).(OIM, 2018,p.17).

En 2019 el número de migrantes internacionales (personas que residen en un país distinto al de nacimiento) alcanzó los 272 millones en todo el mundo - 48% de mujeres - frente a los 258 millones de 2017. De estos, 164 millones son trabajadores migrantes. Asimismo, se estima que hay 38 millones de niños migrantes y tres de cada cuatro está en edad (20 y 64 años) de trabajar. Asia acoge alrededor de 31% de la población migrante internacional, mientras que el dato para el resto de los continentes se reparte así: Europa 30%; las Américas 26%; África 10%; y Oceanía, 3%.(Organización de las Naciones Unidas,migracion [ONU] ,2020).

Figura 6

Migrantes internacionales 2019



Nota. Este grafico muestra la población extranjera de migrantes internacionales en el año 2019, con un total de 272 millones divididos en 58.6 millones en norteamericanos, 82.3 millones en europeos, 83.6 millones en asiáticos, 26.5 millones en africanos, 11.6 millones en Latinoamericanos y 9.9 millones de oceanía. Tomada de (ONU, 2020).

2.3.1. Consecuencias de la migración internacional

Las consecuencias que presenta la migración internacional pueden ser de manera positiva como negativa, depende mucho del entorno la persona y también el nivel económico.

En los efectos de la migración internacional en los lugares de origen, en el área demográfica y la estructura por edad, sexo y población vemos que la mayoría de migrantes son jóvenes, productivos con ánimos de tener familia y reproducirse, aumentando así su natalidad y disminuyendo su mortalidad, este caso no es el mismo dentro de los lugares de origen ya que este efecto genera todo lo contrario una baja de natalidad y un aumento de mortalidad. (Consejo Nacional de Población, 2012,pp.21-22).

Otro efecto demográfico que se puede ver es el desequilibrio que se presenta en ambos sexos al mostrarse un desnivel entre hombres y mujeres, por lo general se da esta migración en el sentido de cuestiones laborales, cuando este desequilibrio se da en los países de origen también existe cierta dificultad en el área del mercado laboral, mostrando de esta manera un cambio de roles y desequilibrio en la mano de obra ya que algunas tareas que eran designadas para varones ahora tienen que ser suplantados por mujeres así de manera viceversa. (Consejo Nacional de Población, 2012,pp.21-22).

Dentro de los hogares los efectos que presenta este tipo de migración es el de promover la formación de estos con carácter de jefatura femenina, por el porcentaje alto de que las personas que más suelen migrar son los varones.

Al igual que se generan tipos de familias transnacionales omitiendo el contacto personal entre parientes. En el área económica suele resaltar más el ingreso de remesas en los familiares, es uno de los principales beneficios de la migración internacional en los lugares de origen (Consejo Nacional de Población, 2012,pp.21-22).

Efectos de la migración internacional en lugares de destino, jóvenes generaciones llegan al país generando un efecto rejuvenecedor, en el caso de la economía por lo general las personas que habitan en ese país de manera natal o trivial suelen mencionar que los inmigrantes llegan a quitarles sus empleos o competir con ellos, aumentando así la tasa de desempleo, pero la realidad es distinta ya que la mayoría de inmigrantes suelen tomar los trabajos menos pagados y que por lo general la persona de ese país no desea, entonces para poder cumplir los contratistas la mano de obra de esos trabajos tienden a contratar a gente migrantes generando así más fuentes de empleo y de mayor oportunidad de crecimiento económico, otro efecto son los sociales, estos problemas que tienen para poder adaptarse a la nueva cultura del país en donde ahora están, por lo general suelen mantener sus tradiciones culturales y propia identidad (Consejo Nacional de Población, 2012, pp.21-22).

2.4. Migración Nacional

La migración ecuatoriana inicia a mediados del siglo XX cuando la caída del mercado centrado en el Panamá Hat (sombrero de Panamá) un tipo de sombrero que tenía más su desarrollo en la zona del austro del país, el mayor consumidor de este sombrero era Estados Unidos, que ayudaba a generar ingresos a las zonas rurales dedicadas a la agricultura. Después de la segunda guerra mundial es cuando este negocio empieza a declinar porque varios jóvenes y personas en la mayoría masculinos deciden emigrar de manera masiva a la ciudad de New York, dejando de lado este negocio. (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, 2005, pp.33-36).

Después en los años 70 y 80 la emigración al norte es más estable, pasando por los años 90 con 250.000 emigrantes ecuatorianos por cada año, para esta ocupación los ecuatorianos se dieron cuenta que la migración ofrecía satisfacer las expectativas convencionales sobre la vida, al mismo tiempo al retornar al país las remesas se

convirtieron en una característica prominente en la economía del Ecuador. (FLACSO, 2005,pp.33-36).

En el año 1998 a 1999 el Ecuador enfrentó una fuerte crisis económica que afecto mucho a los indicadores macroeconómicos y sociales (Tomalá, 2016,p.1).

Proceso en el cual varios ecuatorianos perdieron sus fuentes de empleo y lo más importante que la gran mayoría de población perdió los ahorros que poseían dentro de los bancos, dando así uno de las más graves caídas de economía del país y como consecuencia, la devaluación de la moneda de ese entonces “el sucre”, siendo reemplazado por el dólar norteamericano.

Al pasar esto en el año 2000 se empezó una salida masiva de ecuatorianos que migraron a varios países tanto europeos como americanos para poder mejorar su estilo de vida económico golpeado fuertemente por esta crisis.

Países como Estados Unidos, Italia, Francia, Italia y España teniendo mayo número de migrantes en este último.

Figura 7

Gráfico sobre la muestra del número de aumento de emigración ecuatoriana por año



Nota. En el gráfico se muestra la evolución de la emigración en Ecuador desde el año 1996 hasta el 2010. Tomada de (Tomalá, 2016, p.13).

En este gráfico se puede apreciar que claramente el nivel de emigración Ecuatoriana, llegó a su punto más alto en el año 2000, siendo así el número de 100.000 habitantes, viendo que la relación de la crisis económica que se presentó en el país fue reflejada en el aumento de emigrantes durante este año, también podemos ver que los años próximos el declive de emigrantes se ve amplificado de manera significativa, esto por las medidas de control migrante que vinieron en los otros países por esta situación y también por la caída económica que se presentó en el año 2008 llegando a un total de menos de 20.000 migrantes por este año.

2.4.1. Causas y consecuencias de la migración nacional

Algunas de las consecuencias que se presentaron tras la crisis económica en el país son las siguientes: la desintegración familiar, el ver que gran cantidad de hijos e hijas tuvieron que crecer sin sus padres o uno de ellos, siendo así un quebrantamiento para ciertas familias, otra consecuencia fue la imposibilidad de encontrar un trabajo

estable o bien remunerado en los países donde el ecuatoriano emigraba, generando así otro problema económico y también de carácter social.

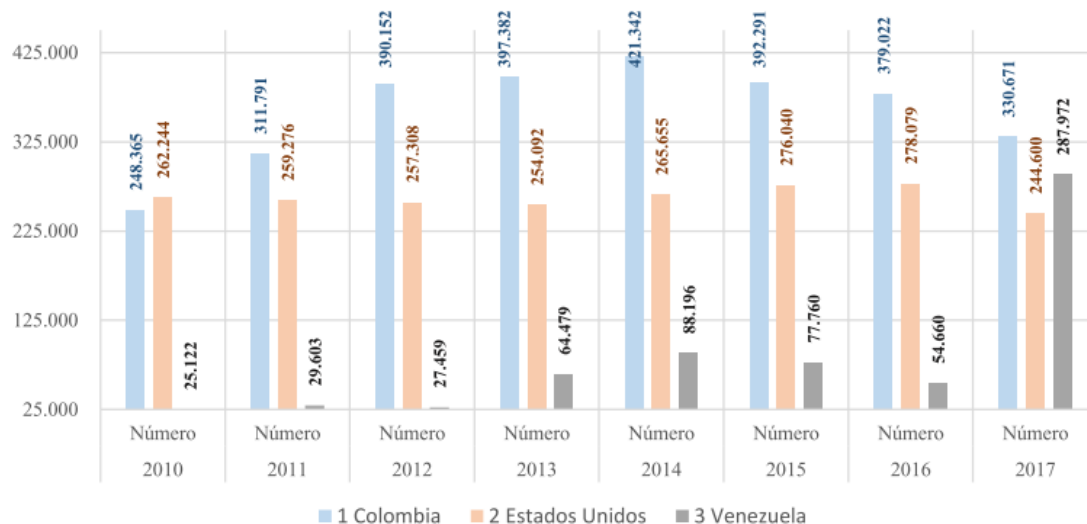
Por otro lado, los migrantes ecuatorianos presentaban maltrato psicológico, físico y emocional en los países a donde ellos llegaban por el simple hecho de ser emigrantes estos maltratos se daban por ciudadanos propios de ese país generando así cuadros de depresión, ansiedad y frustración, en el área laboral el ecuatoriano no recibía una remuneración salarial justa y frecuentemente era explotado por su empleador sin contratos legales y solo siendo contratado para trabajos temporales.

2.5. Principales nacionalidades de trabajadores migrantes en Ecuador

Ecuador ha contado con muchas cantidades de inmigrantes dentro de nuestro territorio, tanto en el área turística como la laboral siendo así personas de nacionalidad cubana, chilena, colombiana y venezolana.

Figura 8

Entrada de extranjeros por nacionalidad al Ecuador 2010-2017



Nota. Gráfico estadístico que muestra la entrada de extranjeros al Ecuador desde el año 2010 hasta el año 2017. Tomada de (Candejeo et al., 2019,p.48).

Observando el siguiente gráfico estadístico de entrada de extranjeros a nuestro territorio desde el año 2010 podemos apreciar que los ciudadanos de Colombia eran quienes lideraban las estadísticas en el área de migración hacia nuestro país con números como 311.791 migrantes en el año 2011 hasta 379.022 migrantes en el 2016, pero en los años posteriores se ve reducido de manera significativa.

Desde el año 2017 hasta la actualidad 2020, el Ecuador ha pasado por un fenómeno de masiva inmigración por parte de los ciudadanos del país de Venezuela.

Cual fue el motivo pues fueron varios, como la caída económica en Venezuela al igual que un gobierno autoritario y muy poco inversionista, poco aprovechamiento de los recursos naturales y también la seria violación a los derechos humanos, todos estos elementos entre otros han generado que las personas de nacionalidad venezolana emigren y busquen un mejor estilo de vida, la mayoría de estas personas han decidido distribuirse por países latinos como lo son, Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil y el nuestro Ecuador.

Un dato estadístico más certero se menciona que:

El patrón de índices de ingresos de venezolanos a nuestro país cambia a partir del año 2014 con 88 mil venezolanos y en los posteriores años ha ido aumentando como consecuencia de la crisis económica en la viven los venezolanos, es así que en el año 2017 entraron más de 287 mil venezolanos, según organismos como la ACNUR manifiestan la existencia de más de 72 mil venezolanos en el Ecuador.(Candelejo et al., 2019,pp.48-49).

Se destaca de esta manera que las mayores nacionalidades que se han establecido en nuestro país con fines laborales y de establecer una nueva vida como familia han sido las personas de nacionalidad colombiana como venezolana.

2.6. Discriminación Laboral en Población Migrante

La discriminación se entiende como el conjunto de prácticas, informales o institucionalizadas, que niegan el trato igualitario o producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y que tienen como consecuencias la privación o el menoscabo en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social.(Solis, 2017,p.117).

Al comprender de mejor manera este concepto sabemos que la discriminación se compone por la desigualdad de derechos en grupos minoritarios, viendo así su buen trato quebrantado a veces por prejuicios o por racismo y xenofobia, generando así daño psicológico y a veces físico.

Otro punto que se puede aclarar siguiendo este concepto es que los grupos mayoritarios tienen tendencias de discriminación a grupos minoritarios por guiarse con falsos estereotipos e ideas sobre esas personas generando odio entre ambos.

2.6.1. Cómo afecta la discriminación a poblaciones migrantes

En relación a la discriminación existen dos tipos de discriminación:

“La discriminación institucional (que afecta a todos los inmigrantes, sean o no trabajadores) y la discriminación en el entorno laboral-empresarial (que es la que sufren los trabajadores migrantes)” (Aguilar, 2014,p.40).

Siguiendo este enunciado vemos que los efectos de la discriminación pueden verse en estos dos factores, desde el lado institucional sabemos que en ciertos países existen leyes que incluso favorecen la discriminación, generando así una injusticia para

el propio inmigrante demostrando que así las leyes de ese país pueden estar en muchos aspectos en su contra.

También al hablar de la discriminación laboral el trabajador inmigrante tiene muchos puntos en contra para él, en el sentido que se puede tener cierto desnivel en los horarios de trabajo o pago justo, puede ser víctima de Mobbing y de discriminación laboral.

2.6.1.1. Los trabajadores migrantes están mayor o menor expuestos a discriminación.

Al momento de discriminación laboral se menciona que “la gran mayoría, trabaja con contratos temporales y quienes se encuentran en situación irregular se ven obligados a aceptar la situación de explotación y precariedad laboral para poder sobrevivir” (Comisión Española de ayuda al Refugiado, CEAR, 2016,p.10).

Al ver que el inmigrante está en condiciones económicas alarmantes, suelen estos aceptar cualquier empleo, aunque sea temporal y mal al igual que exploratorio y discriminatorio por cuestiones no solo de economía sino en casos graves de supervivencia, al no contar con una ciudadanía y a veces ser ilegal las leyes no pueden entrar a su favor, viendo así una discriminación laboral explícita.

Incluso al momento de realizar las contrataciones la mayor parte de empresas se dejan llevar tanto por asuntos estereotipados y xenofobia lo que dificulta aún más el encontrar un trabajo para el migrante siendo rechazado varias veces por personal de entrevistas, otra causa por las cuales ellos eligen empleos temporales a veces con carencias de carácter legal y muy mal pagados con horarios extensos.

Dentro del Ecuador la discriminación hacia el pueblo Venezolano en los últimos años se ha visto en aumento por el carácter xenofóbico del propio ciudadano de este país, falsas noticias o incluso actos de violencia y homicidio por ciudadanos venezolanos a personas de este país, han sido motivos por los cuales se le ha complicado al ciudadano venezolano conseguir un empleo estable y bien remunerado, siendo perseguidos por los propios Ecuatorianos y también pidiendo que sean expulsados de este país, de manera que algunos empleadores del Ecuador se aprovechan de la vulnerabilidad e ilegalidad del ciudadano Venezolano, explotándolo de esta manera y también pagando un sueldo muy bajo al básico (Ripoll y Navas, 2018,pp.17-18)

2.6.1.2. Qué tipos de discriminación sufren.

Al hablar de los migrantes nos centramos hoy en día en el pueblo Venezolano, los mayores países que los han acogido son Ecuador, Colombia, Perú, uno de los mayores márgenes discriminatorios y específicamente a la mujer es la discriminación machista y xenófoba que se están presentando en este país, viendo de esta manera ambos daños hacia el migrante no solo la xenofobia entra en acción también lo hace el machismo, también la discriminación se realiza al migrante por la idea errónea de la migración en sí, generalizando a la mayoría de personas que migran como delincuentes, por esta inseguridad es complicado poder surgir en un nuevo país.(Comité de Oxford de Ayuda contra el Hambre, OXFAM, 2019,p.4).

2.7. Estudios sobre Riesgos Psicosociales en Trabajadores Migrantes

En el año 2015 la OIM junto con el equipo EXTRMHE realizó una investigación sobre Explotación Laboral, Trata y Salud de los Migrantes donde se utilizaron métodos

de análisis cuantitativos de observación transversal, para en fin poder identificar riesgos de salud psicosocial en trabajadores migrantes.

Los países seleccionados para este estudio fueron Argentina, Perú y Kazajstán, con la participación de un total de 71 persona su edad oscilaba dentro de los 18 hasta 55 años de edad (Buller et al., 2015,p.3), los resultados finales fueron los siguientes:

Tabla 4

Resultados de los riesgos y consecuencias para la salud de la muestra estudiada

Exposición ocupacional	Riesgos relacionados con la migración	Consecuencias para la salud
<ul style="list-style-type: none"> • Químicos • Físicos (condiciones de trabajo y EPP) • Biológicos • Sociales (falta de capacitación, violencia y abuso) 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Inseguridad jurídica ↓ Condiciones de vida ↓ Acceso a servicios de salud ↓ Asistencia social ↑ Inseguridad económica / deuda relacionada con la migración ↑ Marginación y estigma social ↑ Estrés aculturativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades del <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema nervioso ▪ Sistema sensorial ▪ Sistema circulatorio ▪ Sistema respiratorio ▪ Hígado ▪ Piel ▪ Sistema Musculoesquelético ▪ Sistema genitourinario • Enfermedades infecciosas y parasitarias • Trastornos mentales y conductuales • Neoplasmas malignos y enfermedades no malignas de la sangre

Nota. esta tabla muestra los resultados obtenidos en la investigación realizada sobre los riesgos y consecuencias para la salud en personas migrantes víctimas de explotación laboral y trata de personas. Fuente extraída de Buller et al (2015,p.187).

En condiciones laborales, los miembros de este estudio mantenían contratos que afectaban a su desenvolvimiento en los derechos laborales, con contratos injustos, otra conclusión fue que los riesgos físicos son los mismos para los trabajadores migrantes que para las personas víctimas de trata, como se veía ciertas personas hasta ya presentaban daños serios físicos por la labor como cortes en sus manos.(Buller et al., 2015,pp.4-9).

También como no estaban sujetos a contratos de manera legal los trabajadores eran atados a largos periodos de trabajo con pocas horas de descanso lo que generaba exceso de fatiga en los trabajadores, algunos trabajadores que también realizaban la labor dentro de talleres, presentaban condiciones insalubres.(Buller et al., 2015,pp.4-9)

Más daños que se presentaron fueron como falta de material de bioseguridad al trabajar con químicos u otra clase de agente contaminante los trabajadores presentan problemas de respiración igual que algunos presentaban cuadros de tuberculosis. Este no era el único daño físico ya que las condiciones también ameritaron para que otros presenten daños musculoesqueléticos.(Buller et al., 2015,pp.4-9)

Otro factor de riesgo psicosocial es la poca o incluso escasa alimentación que tenían los trabajadores viendo así una deficiente nutrición y energías para poder realizar un buen desempeño, algunos de estos trabajadores inmigrantes reciben amenazas por su propia condición, al no trabajar de manera eficaz según el criterio del empleador, generando problemas de estrés en muchos de ellos.(Buller et al., 2015,pp.4-9)La mayoría de las personas migrantes estaban expuestas a factores de riesgo psicosociales sin ni siquiera ser cubiertas pasando de esta manera muchas de las consecuencias que en un trabajo saludable se deben evitar, se presenta violencia tras amenazas, jornadas laborales largas poco pagadas y explotadas generando fatiga en el empleado, condiciones insalubres que ponían en peligro la sanidad e higiene de ellos, exposición a polvo y agentes químicos fuertes sin la bioseguridad adecuada generando así enfermedades de carácter grave.(Buller et al., 2015,pp.4-9)

Todos estos problemas dentro de las personas migrantes generan riesgo no solo de depresión y condiciones de desmotivación laboral, se puede generar incluso desmotivación por la vida misma llegando a aparecer problemas de depresión, adicción y en casos extremos suicidio. (Buller et al., 2015,pp.4-9)

2.8. Diferencias entre la exposición a riesgos psicosociales en trabajadores nacionales y migrantes

Los migrantes que proceden de países en vías de desarrollo, presentan más vulnerabilidad, al encontrarse antes abuso y trato autoritario por parte de los empleadores, en su mayoría se ven cuadros de ansiedad y depresión ,muchos trabajadores inmigrantes también tienen solamente labores cortas y con muy malas condiciones y remuneraciones socioeconómicas, las barreras del idioma y las pocas oportunidades hacia labores mejores remuneradas crean en el trabajador inmigrante un nivel más alto de riesgo psicosocial, las mujeres también presentan problemas al estar en un nuevo país y a veces ser discriminadas por machismo y xenofobia “se da al migrante en general”, ellas tienen menos oportunidades de mantener y encontrar un empleo(Sanchis et al., 2013,p.356).

2.9. Normativa Legal

2.9.1. Que menciona la constitución de la República del Ecuador sobre los derechos del trabajo

Dentro de la constitución de la República del Ecuador se menciona en los siguientes artículos sobre el trabajo

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente 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.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

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(Asamblea General Constituyente, 2008,p.29).

Entonces se puede afirmar que el trabajo dentro del Ecuador es un derecho y deber social en los ciudadanos, para realización de la persona como también su desarrollo económico, menciona también que el propio estado es el encargado de velar por el respeto y dignidad a cualquier ciudadano dentro una labor, así como un trabajo saludable y bien remunerado.

El ciudadano también este sujeto a un derecho de seguridad social de manera irrenunciable realizando este con solidaridad, equidad y eficiencia para nosotros, entre otras características que servirán para la atención de necesidades individuales como colectivas. Dando así apoyo a personas con trabajo no remunerado en los hogares como de auto sustento y personas que se encuentren desempleadas.

2.9.2. Que menciona el código del trabajo sobre los riesgos de trabajo

Siguiendo con la normativa legal ecuatoriana citaremos algunos artículos que menciona el código del trabajo.

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes

Art. 349.- Enfermedades profesionales. - Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad

Art. 352.- Derechos de los deudos. - Reconócese el derecho que tienen los deudos de los médicos, especialistas, estudiantes de medicina, enfermeras y empleados en sanidad, salud pública y en general, de los demás departamentos asistenciales del Estado, que fallecieron en el ejercicio de sus cargos, por razones de contagio de enfermedades infectocontagiosas, para reclamar al Estado las indemnizaciones que corresponden por accidentes de trabajo(Código de Trabajo, 2015,p.36).

Se observa que los riesgos laborales pueden verse de ambos lados por culpa del propio empleado o por causa laboral. También que las enfermedades laborales son causas del ejercicio de la profesión ocasionalmente o por su actividad diaria, conjunto a esto podemos ver el derecho al deudo que menciona que cualquier empleado que falleciese en el ejercicio de su cargo de su labor, por cualquier clase de enfermedad, sus familiares están en el derecho de reclamar al estado una indemnización correspondiente al accidente de trabajo.

2.9.3. Que menciona Ley Orgánica de Servicio Público “LOSEP” sobre los derechos de los servidores públicos

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas; e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley. (Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, 2010,pp.15-16).
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo.(LOSEP, 2010,pp.15-16).

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley; j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada; k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción; l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada; n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.(LOSEP, 2010,pp.15-16).

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social.(LOSEP, 2010,pp.15-16).

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;
- r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.(LOSEP, 2010,pp.15-16).

Estos son los derechos a los que está sujeto el servidor público del artículo 23 de la ley orgánica del servidor público.

2.9.4. Que menciona la Organización internacional del trabajo (OIT) sobre las normas laborales y derechos del trabajador

Igualdad de oportunidades

Alcanzar la meta del trabajo decente en la economía globalizada requiere la adopción de medidas en el plano internacional. Eso es lo que hace la Organización Internacional del Trabajo desde que se creó, a través de un sistema de instrumentos jurídicos respaldados por gobiernos, empleadores y trabajadores. Dichos instrumentos pueden ser convenios, es decir, tratados internacionales que pasan a ser legalmente vinculantes una vez que han sido aprobados o "ratificados" por los Estados Miembros, o recomendaciones, que actúan como directrices no vinculantes.(OIT, 2020).

Los convenios y las recomendaciones de la OIT establecen niveles mínimos de protección en relación con cuestiones laborales específicas como el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la igualdad de género, entre otras. Permiten abordar los nuevos contextos y retos que deben afrontar todos los trabajadores en un mundo en constante evolución, y establecer las condiciones necesarias para que los países y las industrias compitan en pie de igualdad. Gran parte de la legislación nacional de los países que garantiza condiciones laborales

adecuadas en el ámbito laboral fueron elaboradas, muy probablemente, con la finalidad de que esté de conformidad con las normas de la OIT.(OIT, 2020).

El camino hacia el trabajo decente

El trabajo no es una mercancía. No es un objeto inanimado que pueda negociarse para obtener más ganancias o conseguir el precio más bajo.

El concepto de trabajo decente guarda relación con el respeto propio de una persona, así como con su bienestar y desarrollo como ser humano. Las normas internacionales del trabajo velan por que se garantice un camino hacia el trabajo decente.

El desarrollo económico debe incluir la creación de empleo y condiciones de trabajo adecuadas para que las personas puedan trabajar con libertad y en condiciones de igualdad, seguridad y dignidad. Las normas internacionales del trabajo se han establecido para garantizar que el desarrollo económico se centre en la mejora del bienestar de todos los seres humanos. (OIT, 2020).

Proceso de elaboración de las normas del trabajo

Una vez que se ha identificado un problema en el ámbito laboral, el Consejo de Administración acuerda poner el tema en el orden del día de una futura Conferencia Internacional del Trabajo, sobre la base de un informe elaborado por la OIT que se envía a los Estados Miembros y a las organizaciones de trabajadores y de empleadores para que formulen comentarios al respecto. Con arreglo a las conclusiones de esa deliberación, la OIT redacta posteriormente la norma del trabajo, que se debate más a fondo y, de ser necesario, se enmienda

en la siguiente Conferencia, antes de proponerse su adopción. Para la adopción de una norma se requiere una mayoría de dos tercios de los votos.(OIT, 2020).

El Consejo de Administración de la OIT ha identificado cuatro ámbitos específicos que se consideran principios y derechos fundamentales en el trabajo. Estos se amparan en ocho Convenios "fundamentales" y sus correspondientes Recomendaciones y Protocolos.

- 1.Libertad de asociación y sindicación y derecho de negociación colectiva
- 2.Eradicación de todas las formas de trabajo forzoso3.Abolición efectiva del trabajo infantil
- 4.Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.(OIT, 2020).

3.1. Variables Relacionadas a los Riesgos Psicosociales

Desde el síndrome de burnout que se genera específicamente en los trabajadores y que es una mala asimilación del estrés crónico, como la ansiedad la reacción fisiológica y psicológica del cuerpo humano ante estímulos peligrosos y desconocidos. Otra variable es la depresión sus síntomas y tipos, se habla de la soledad y como esta puede generar problemas en los trabajadores al ver que su lugar estacionario de trabajo impide socializar o tener una comunicación clara con los demás trabajadores. Se habla del capital psicológico y resiliencia dos factores positivos y que ayudan a sobrellevar y solucionar los factores anteriores y que causan daño a la persona a nivel físico, emocional y psicológico.

3.1.1. Síndrome de Burnout

En los años 1976 se describe por primera vez el síndrome de Burnout, definiéndolo como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Freudenberger, 1976, citado por Vega, 2006, p.2).

Viendo de esta manera que el Burnout es una sobrecarga física y emocional por una alta exigencia laboral, es básicamente, “una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Maslach, 1982, citado por Morales y Hidalgo, 2015, p.2).

Otro concepto similar también dice que el Burnout es “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado” (P. Gil-Monte, s.f, citado por Morales y Hidalgo, 2015, p.2).

3.1.1.1. Dimensiones del Burnout.

Baja realización personal

La persona genera un autoconcepto negativo al igual que un criterio laboral, personal de la misma forma, su cognición y pensamiento sobre su trabajo y como él lo realiza se vuelve dañoso para su salud mental, y sus objetivos a futuro se ven frustrados.

Agotamiento emocional

Es la consecuencia de una sobrecarga mental y desencadena en un comportamiento de fatiga emocional donde la persona se siente agotada emocionalmente, físicamente y psicológicamente viendo que de esta manera no puede dar más de sí mismo y su productividad se ve reducida de manera muy significativa.

Despersonalización

Es la actitud amoral, desapegada y apartada del trabajo al igual que socializar con sus compañeros, se da una constante indiferencia y falta de empatía hacia los demás mostrando de esta forma un endurecimiento afectivo (Isaza, 2019,p.14).

En la siguiente tabla se observa de manera más completa los distintos síntomas que se generan el síndrome del burnout a nivel físico, psicológico, conductual y emocional.

Un estudio realizado en el año 2013 sobre La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral, se realizó a profesionales tanto en empleados públicos con una muestra de 100 personas como en personal universitario con una muestra de 46 usando el test MBI, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Los niveles descriptivos del Maslach Burnout Inventory Human Services (Maslach & Jackson, 1986) indican, en términos generales, se trata de una población en riesgo de padecer burnout, se observa que ambos grupos – “universitarios” y “no universitarios”– presentan un perfil similar, de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, y niveles medios de realización personal –dimensión que recordemos, se espera alcance valores inferiores–, por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome. Al transformar las puntuaciones directas en percentiles, observamos como principal indicador de desgaste, los altos índices de despersonalización, ya que los

sujetos “universitarios” se ubican en P70, y el grupo de “no universitarios” alcanza el P80.(Marsollier, 2013,p.6).

Tabla 5

Consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Dolores musculares (cuello, espalda) • Insomnio • Pérdida de peso • Úlceras y desórdenes gastrointestinales • Dolores en el pecho • Palpitaciones. • Hipertensión. • Crisis asmática. • Resfriados frecuentes. • Aparición de alergias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo • Depresión • Frustración • Aburrimiento • Distanciamiento afectivo • Impaciencia • Desorientación • Sentimientos de soledad y vacío • Impotencia. • Sentimientos de omnipresencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cinismo. • No hablan. • Apatía. • Hostilidad. • Susplicacia. • Sarcasmo • Pesimismo • Ausentismo laboral • Abuso en el café, tabaco. alcohol, fármacos, etc. • Relaciones interpersonales distantes y frías • Tono de voz elevado (gritos frecuentes) • Llanto inespecífico • Dificultad de concentración • Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes • Incremento de los conflictos con compañeros • Disminución de la calidad del servicio prestado • Agresividad. • Cambios bruscos de humor. • Irritabilidad. • Aislamiento. • Enfado frecuente.

Nota. la anterior tabla indica los síntomas y consecuencias que se pueden presentar en una persona con síndrome del burnout divididas en: síntomas psicosomáticos, síntomas emocionales y síntomas conductuales Fuente extraída de Apiquian (2007,p.2).

3.1.2. Capital Psicológico

Antes de mencionar el capital psicológico, primero es necesario hablar del Comportamiento Organizacional Positiva (COP), según el siguiente concepto se lo define como: “el estudio y la aplicación de las fortalezas del recurso humano positivamente orientadas y de las capacidades psicológicas que pueden ser medidas,

desarrolladas y efectivamente mejoradas para manejar el desempeño del trabajo” (Luthans, Youssef y Avolio, 2007, citado por Ponce y Yáber, 2013,p.170). Así, de esta manera las capacidades de los trabajadores, su desempeño y habilidades se mantienen en una constante mejora para un positivo resultado laboral y personal.

El capital psicológico como lo dice (Luthans, 2002b; Luthans y Avolio, 2003; Seligman, 2002; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000; Snyder y López, 2002) Son “estados (abiertos al desarrollo y al cambio) y no rasgos de personalidad y, por lo tanto, el capital psicológico se presenta como un constructo que puede jugar un papel crucial en el desarrollo de los individuos, equipos y organizaciones” (Azanza et al., 2014,p.294).

El capital psicológico funciona desarrollando en el trabajador cuatro constructos:

1) Tener confianza (autoeficacia) para asumir y realizar el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles; 2) Hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre el éxito actual y futuro; 3) Perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, redireccionar los caminos hacia dichas metas (esperanza) para tener éxito; 4) Cuando uno se vea acosado por problemas y adversidades, mantenerse y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito(Luthans y Youssef, 2004, citado por Cuéllar y Guerrero, 2017,p.21).

Con el desarrollo de estos cuatro constructos el capital psicológico mantiene la mejora constante de capacidades en el trabajador, viendo que estos se cumplan a su medida y generen mejoras laborales, personales, sociales y de habilidades como experiencia.

Figura 9*Proceso de expansión del capital*

Nota. La figura muestra el proceso de expansión del capital de la persona dividido entre: capital económico, capital humano, capital social y capital psicológico. Tomada de (Fernanda & Guerrero, 2017,p.27).

Entonces tras la gráfica que se observó se comprende que cada capital que posee la persona a lo largo de su vida se va desarrollando, su economía (finanzas y dinero que posee), su parte humana (con sus experiencias, educación y conocimiento), centrándose más en su lado intelectual, su lado social viendo cómo son sus relaciones y que calidad de relaciones sociales mantiene, y el capital psicológico centrándose en los cuatro constructos que hacen que este capital sea un método de constante mejora del ser humano.

Un estudio realizado en el año 2017 en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, sobre El Capital Psicológico Positivo y su Relación con Comportamientos Discrecionales en Trabajadores de Lima, Perú, los autores Hugo Bayona y Luis Guevara, realizaron una evaluación para ver la:

Relación existente entre el capital psicológico positivo, las conductas de ciudadanía organizacional y las conductas contraproducentes de trabajo a través

de un estudio transversal correlacional. Para esto se contó con una muestra de 137 trabajadores de diversas organizaciones de Lima, con una edad entre los 21 y los 63 años.(Bayona y Guevara, 2017,p.50).

Donde se obtuvieron los siguientes resultados en eficacia una media de 5.31 con una máxima de 6, esperanza de 5.12 con un máximo igual de 6 una resiliencia con una media de 4.92 y finalmente optimismo con su respectiva media de 4.72 ambos sobre una máxima de 6, de acuerdo a estos datos se confirma que la muestra presenta alto capital psicológico en los trabajadores, resultando que las personas con alto nivel de capital psicológico tienden a llevarse mejor con conductas de ciudadanía organizacional y de manera diferencial de los comportamientos contraproducentes en el trabajo.

3.1.3. Ansiedad y Depresión

Algunos factores de riesgo psicosociales pueden representar una gravedad en la salud mental del trabajador, pero cuando se habla de ansiedad se puede comprender que cuando un peligro atenta contra la integridad de la persona esta nos ayuda a actuar de manera eficaz como menciona el siguiente concepto:

Es una causa absolutamente normal en el ser humano, una respuesta automática que se produce en el cerebro primitivo cuando interpreta que existe un peligro para la vida. Cuando existe un motivo real, la ansiedad moviliza a la persona y la obliga a buscar una solución. De cierto modo, la ansiedad ayuda a la persona a enfrentarse al peligro. Sin embargo, cuando el peligro no es real, lo que ocurre es que la persona se bloquea y queda indefensa(Ros, 2004, citado por, Sum, 2015,p.11).

Otro autor la define como: Un fenómeno normal que lleva al conocimiento del propio ser, que moviliza las operaciones defensivas del organismo, es base para

el aprendizaje, estimula el desarrollo de la personalidad, motiva el logro de metas y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y conducta. (Reyes, 2010, p.10).

En síntesis, la ansiedad es una herramienta del cuerpo humano que facilita la asimilación y enfrentamiento a situaciones de riesgo y desconocidas, de esta manera se logra que el ser humano salga bien librado de estas mismas.

Pero cuando la ansiedad se transforma en un peligro para la persona se la conoce como fisiológica, sus síntomas se centran en la parte física de la persona como la: sudoración excesiva, palpito acelerado, hiperventilación, visión borrosa, temblores y tensión muscular se pueden producir hasta desmayos cuando el nivel de ansiedad es demasiado alto.

Otra clase de ansiedad perjudicial se la conoce como patológica (se centra más en el lado psicológico de la persona) cuando crea en la mente peligros irreales, de esta manera mantiene en constante alerta a la persona, agotándola psicológicamente como emocionalmente. Los síntomas que presenta a nivel emocional son: tristeza, ira al igual que inestabilidad emocional y a nivel psicológico “implican una actividad cognitiva atenta, perseverante, frecuente, y relativamente incontrolable que se centran en los aspectos negativos del yo y el mundo”.(Ehring y Watkins, 2008,citado por González, Ibáñez y Barrera 2017,p.31). Se sabe que los pensamientos negativos que genera la ansiedad en la persona no le dejan aprovechar su potencial humano al máximo y lo detiene ante su desarrollo individual y de manera social.

Tabla 6

Trastornos de la Ansiedad

CUADRO DE TRASTORNOS TRASTORNOS DE ANSIEDAD			
TRASTORNO DE ANSIEDAD	SÍNTOMAS	FACTORES CULTURALES Y DE GÉNERO	EDAD DE INICIO
Fobias – Fobias sociales – Fobias específicas	<ul style="list-style-type: none"> Miedos irrealistas y persistentes hacia objetos o situaciones específicas La exposición a estímulos temidos produce miedo intenso o crisis de angustia. Respuestas de evitación en general siempre están presentes La ansiedad se dispara cuando la situación de fobia no se puede confrontar 	Las fobias sociales son más comunes en mujeres. En las culturas asiáticas se puede incluir el miedo a ofender a otros. Las fobias específicas son aproximadamente dos veces más comunes en mujeres, aunque depende del tipo de fobia	Fobias sociales: adolescentes. Fobias específicas: Infancia o adolescencia temprana (depende del tipo de fobia)
Crisis de angustia	<ul style="list-style-type: none"> Crisis de angustia recurrentes e inesperadas. Preocupación por crisis de angustia futuras o por perder el control Puede ocurrir con o sin agorafobia 	En algunas culturas puede incluir miedo intenso hacia lo sobrenatural. De dos a tres veces más común en mujeres	Adolescencia tardía y mitad de los 30
Agorafobia	<ul style="list-style-type: none"> Síntomas tipo ansiedad o angustia donde el escape puede ser difícil o vergonzoso 	Mucho más prevalente en mujeres	De los 20 a los 40 años
Trastorno de ansiedad generalizada	<ul style="list-style-type: none"> Ansiedad y preocupación excesiva y sobre las circunstancias de la vida por lo menos 6 meses. La preocupación es difícil de controlar Síntomas de ansiedad general como inquietud, tensión muscular, agitación, irritabilidad y dificultad para concentrarse 	Hasta dos veces más prevalencia en mujeres. Puede estar sobrediagnosticado en los niños	En general niñez o adolescencia
Trastorno obsesivo-compulsivo	<ul style="list-style-type: none"> Pensamientos e impulsos recurrentes y persistentes Se hacen intentos por suprimir los pensamientos o conductas Los pensamientos o conductas se reconocen como irracionales (no se aplica en niños) 	Igualmente común en hombres y mujeres. Menos prevalente entre afroamericanos, asiáticos americanos e hispanoamericanos que en caucásicos americanos	En general adolescencia o adultez temprana

Nota. Esta tabla muestra cada uno de los principales trastornos de ansiedad sus síntomas, factores culturales y de género al igual que el momento en la edad de una persona cuando pueden manifestarse. Fuente extraída de Sue, Wing Sue, Sue (2015,p.119).

En la tabla anterior se puede apreciar de manera resumida y específica los tipos de trastornos de la ansiedad, síntomas, factores culturales, de género y la edad en la que se inician o manifiestan los síntomas.

3.1.3.1. Depresión.

El siguiente concepto menciona que:

la depresión es un trastorno del estado de ánimo constituido por un conjunto de síntomas, entre los que predominan los de tipo afectivo (tristeza patológica, desesperanza, apatía, anhedonia, irritabilidad, sensación subjetiva de malestar) acompañados de síntomas de tipo cognitivo, volitivo y físicos. Podría hablarse,

por tanto, de una afectación global del funcionamiento personal, con especial énfasis en la esfera afectiva.(Alvarez y Merino, 2018,p.49).

Por lo tanto, se centra en el estado de ánimo de la persona, manifestando emociones perjudiciales para él (tristeza e ira).

Tabla 7

Síntomas de Depresión

Síntomas de Depresión	
Afectivo	Sentimientos de tristeza, decaimiento y minusvalía, apatía, ansiedad, melancolía y episodios de llanto.
Cognitivo	Pesimismo, culpa, incapacidad para concentrarse, pensamiento defectuoso o negativo, pérdida de interés y motivación, ideas suicidas.
Conductual	Retraimiento social, baja productividad, poca energía, anhedonia, descuido en la apariencia personal, retardo psicomotor y agitación.
Fisiológico	Cambios en el apetito y el peso, perturbaciones en el sueño, estreñimiento, pérdida del deseo sexual.

Nota. Esta tabla explica cada uno de los síntomas de la depresión con su respectivo concepto. Fuente extraída de Sue et al(2015,p.306).

Dentro de la depresión, prevalecen pensamientos y acciones negativas; en casos graves, puede aparecer problemas como: desnutrición, poca o nula asimilación de la realidad y la muerte por suicidio, como consecuencia más grave aún para el individuo.

3.1.3.1.1. Tipos principales de depresión.

Trastorno depresivo mayor

Además de lo anterior mencionado este tipo de trastorno y sus síntomas se centran en el estado de ánimo deprimido continuo, la pérdida de interés en actividades diarias, se presenta pérdida de peso, dificultades para conseguir el sueño, la persona siempre se siente fatigada, tiene sentimientos de falta de valor sobre sí mismo, carece de capacidad para concentrarse y tiene frecuentemente pensamientos suicidas (Sue et al., 2015,p.307).

Trastorno Distímico

Estado de depresión crónico y de manera continua, a diferencia del trastorno depresivo mayor este continua por varios años en la persona generando síntomas como: pesimismo y sentimientos de culpa, pérdida de interés, poca alimentación o sobrealimentación, baja autoestima, fatiga crónica, retraimiento social y también falta de concentración (Sue et al., 2015,p.307).

Un estudio realizado en el año 2011 sobre Depresión, ansiedad y estrés en usuarios de cuidados primarios de salud mostraron los siguientes resultados:

Se constató algún grado de depresión, ansiedad y estrés en 40,52%, 43,48% y 45,06% de los individuos, respectivamente. Se identificaron niveles graves o muy graves de ansiedad en 20,87% de los individuos, de estrés en 22,38% y de depresión en 12,24%. Las mujeres presentaron niveles promedios de depresión, ansiedad y de estrés más elevados. La depresión, la ansiedad y el estrés están fuertemente y positivamente asociados. Se concluye que estos resultados apuntan para una elevada prevalencia más alta que en otros países y revelan diferencias de género y comorbilidad.(Alves et al, 2011,p.1).

Como se puede observar en el resultado del estudio la ansiedad, estrés y depresión suelen ir de la mano, más estos generan problemas graves de la salud

cuando se los deja pasar por alto, suelen ser peores las consecuencias frente a una labor y no permite a la persona demostrar todo su potencial dentro de su trabajo, presentando síntomas graves que no solo afectan a la persona que lo padece sino a todo su círculo social que la rodea.

3.1.4. Soledad

Es definida como, “un malestar emocional que se genera cuando un individuo se siente incomprendido y rechazado por otro, o cuando carece de compañía para llevar a cabo aquellas actividades que desea, sean físicas, intelectuales o emocionales” (Rubio, 2007, citado por Acosta, Quintana, García, Echeverría, Vales, Rubio, 2017,p.179).

Por lo tanto, se entiende que la soledad de manera negativa es un estado donde la persona no puede generar relaciones sociales satisfactorias que lo hagan sentir bien a él y también a las personas que lo rodean, pudiendo de esta manera verse afectado sus relaciones a futuro o en presente.

También sobre la soledad se puede decir que “es la parte subjetiva de la medida objetiva del aislamiento social, o como también podemos decir, lo inverso de una situación de apoyo social”.(Victor, 2000, citado por Pinazo, Bellegarde, 2018,p.28). La soledad es ese sentimiento subjetivo que tiene la persona, al pensar que no obtiene apoyo de ninguna persona.

La persona al experimentar un sentimiento de soledad siente que no pertenece a ningún sitio donde él pueda tomar un rol como amigo o compañero, que las personas lo rechazan por pensamiento negativos propios o incluso piensa que no se le brinda el apoyo necesario.

Además en los trabajos, la soledad ha presentado un problema para los empleados ya que esta “puede empezar en la misma oficina: equipos desestructurados,

pobres culturas de empresa, conflictos laborales, desequilibrio de condiciones o mal ambiente pueden contribuir a que los trabajadores se sientan aislados” (Barbaresi, 2019).

También pueden existir lugares de trabajo donde la persona sienta soledad por el hecho de llevar una labor monótona, como un sitio de operación de maquinaria al tener que trabajar con una maquina diariamente y no poder socializar muy seguido como otros trabajadores en otros puestos de trabajo. Otro motivo por el que el trabajador se puede sentir solo es cuando no existe una buena resolución de conflictos entre trabajadores y la comunicación entre ellos es deficiente, sea esta formal o informal.

Un estudio sobre la percepción de soledad que fue realizado en el año 2014 por la Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Huelva, Universidad de Sevilla, sobre Análisis psicométrico de la Escala de Soledad de UCLA (Versión 3) en una muestra de guardias civiles la población seleccionada fue:

Miembros de la Guardia Civil, un Cuerpo de Seguridad del Estado de ámbito nacional, carácter militar y funciones policiales. La muestra estuvo compuesta por 1084 personas (1047 varones y 37 mujeres), con edades comprendidas entre 22 y 62 años (Media = 38,57 y Desviación Típica = 6,98) y distribuida por todo el territorio español.(López, Río y Ruiz., 2014,p.290).

En este estudio se obtuvo un resultado de: 31.03 de media en varones sobre un máximo de 72 y una media de 30.43 en mujeres con un máximo de 55, que dentro de la media de percepción de soledad con respecto a los varones es muy baja a diferencia de con las mujeres, ya que su media se acerca a la máxima con cercanía a la percepción de soledad, dando por resultado de esta manera que la percepción de soledad en las mujeres demostró ser más alta.

3.1.5. Resiliencia

Una técnica y habilidad que se utiliza en la vida y en los trabajos es la resiliencia esta se refiere a “aquellos factores que facilitan a las personas sobreponerse de manera exitosa a la adversidad y dificultades que se presentan en sus vidas”.(Puerta y Vásquez, 2012,p.1).

También ayuda a superar las situaciones que ponen en riesgo nuestra vida, generando así metas, objetivos satisfactorios y disminuyendo de mejor manera los problemas que se presenten y sus factores de riesgo, superando situaciones diarias estresantes y adversas(Puerta y Vásquez, 2012,p.1).

A la resiliencia también presentan en las personas “la capacidad para volver rápidamente al estado normal mental o de salud tras pasar por enfermedades y dificultades” (Costa y Noronha, 2009, citado por González, 2012,p.7).

En el aspecto laboral se “considera que la resiliencia puede aplicarse a las organizaciones, comprendiendo la capacidad de los trabajadores y la organización para afrontar obstáculos y salir fortalecidos de las condiciones desfavorables del entorno empresarial” (Castillo y Leal, 2007,citado por González, 2012,p.12); entonces se sabe que con la resiliencia los trabajadores suelen usar sus capacidades y recursos personales para poder superar las adversidades y problemas que se presenten en el trabajo en general, evitando así que los riesgos psicosociales y laborales generen un daño a largo plazo.

Para comprobar el nivel que se tiene de resiliencia ante situaciones de estrés se realizó un estudio por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, sobre el estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia en el año 2018, la población seleccionada fue un total de 81

trabajadores de una empresa de mercadeo no tradicional en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín (Mogollón, Ríay y Toquica, 2018,p.38).

Los resultados sobre el nivel de resiliencia de estos trabajadores fueron los siguientes:

Resiliencia alta: puntajes mayores de 105 puntos, resiliencia moderada: puntajes de 87 - 104 puntos, resiliencia baja: puntajes de 86 o menos, se encontró en términos generales que todos los participantes obtuvieron puntuaciones altas en la escala de resiliencia (el menor puntaje obtenido por los participantes fue 107 y el mayor 170), así mismo se halló que el puntaje promedio general fue de 146,27, con una desviación estándar de 12,54. Las puntuaciones obtenidas por los participantes en el estudio evidencian una distribución asimétrica positiva hacia las puntuaciones altas. En este sentido es posible establecer que el grupo poblacional tiene, en general, una alta capacidad de resiliencia. (Mogollón , Ríay y Toquica, 2018,p.44).

De acuerdo a estos estudios se determina que los trabajadores presentan un buen nivel en la percepción de resiliencia frente a situaciones de estrés laboral.

En conclusión, la resiliencia es la capacidad del ser humano para poder recuperarse tanto psicológica como físicamente tras un acontecimiento que pone en riesgo su vida o su integridad, así como también al momento de tener un quiebre emocional tras un problemas o situación de estrés personal o laboral.

Capítulo Dos

Metodología

Objetivos

General

- Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.

Específicos

- Identificar las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Determinar los niveles de Burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, autoeficacia, resiliencia y optimismo que poseen los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Determinar la soledad percibida que manifiestan los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.
- Identificar el grado de resiliencia en los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son las características sociodemográficas, de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

¿Cuál es el nivel de burnout a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

¿Cuáles son las dimensiones que obtienen una mayor puntuación en cuanto a la percepción del capital psicológico de trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de los trabajadores del sector Norte de la ciudad de Quito durante el año 2020?

Diseño de investigación

Esta investigación se realizó para identificar los factores de riesgo psicosociales, en los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito sector Norte durante el año 2020, y el diseño de la misma presento las siguientes características de investigación:

No experimental:

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernandez,Fernandez,Baptista, 2003,p.152).

Esta investigación cumplió con esta característica ya que las variables que se observaron y estudiaron fueron en su ambiente natural, sin tener alguna intervención en esta y sin manipularlas.

Transeccional (transversal):

“Este nivel de investigación se ocupa de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es la describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas” (Stracuzzi, Pestana, 2010,p.94).

Se uso este método ya que los test que recolectaron la información dentro de esta investigación fueron diseñados para obtenerla en un solo momento, y en un solo lugar, gracias a esto se pudieron medir variables sin modificarlas o manipularlas, y así poder obtener resultados más claros y concretos.

Descriptiva:

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis.(Niño, 2011,p.34).

Se uso esta característica ya que se realizó una descripción clara sobre la población de manera sociodemográfica que participo, al igual que es lo que realmente se investigó (Factores de riesgo psicosociales).

Para poder obtener resultados se usaron instrumentos de medición psicológica, los cuales ayudaron a obtener conclusiones sobre los distintos factores que se analizaron en esta investigación.

Cuantitativa:

“Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes” (Niño, 2011,p.29).

La característica que se usó también fue la cuantitativa ya que la medición que se dio en esta investigación es de carácter estadístico, al obtener resultados de manera numérica, tras aplicar los instrumentos psicológicos se pudo concluir de manera fiable y medida, cuáles son los factores de riesgo psicosociales más relevantes en esta investigación y cuáles de estos han sido los que más problemas pueden representar, actualmente y en un futuro a la población investigada.

Contexto

San Francisco de Quito, o simplemente Quito. Es la ciudad capital de la República de Ecuador y también de la provincia de Pichincha. Además, es la cabecera del área metropolitana que la forma, conocida como Distrito Metropolitano de Quito.

Está ubicada sobre la hoya de Guayllabamba en las laderas orientales del estratovolcán activo Pichincha, en la parte occidental de los Andes. Su altitud promedio es de 2850 metros sobre el nivel del mar. Convirtiéndola en la segunda capital administrativa más alta del mundo (después de La Paz) y la capital oficial más elevada del planeta. La ciudad está dividida en 32 parroquias, las cuales se subdividen en barrios.

En el aspecto económico la ciudad actualmente presenta una concentración de empresas y oficinas de negocios en cinco ubicaciones principales: El Ejido, La Whympfer, La Coruña, La Carolina y 12 de octubre. Que vendrían a ser los cuatro centros financieros de la ciudad. Estos se encuentran todos en la zona norte.

La ciudad es sede de las más importantes compañías nacionales y de la casi totalidad de compañías multinacionales asentadas en el país; también es la sede de las oficinas centrales de las más importantes industrias que funcionan en el país. La actividad financiera y bancaria se concentra en el centro norte de la ciudad en los alrededores del parque de "La Carolina". Quito también es una ciudad muy agitada en el ámbito comercial, destacando grandes y modernos centros comerciales, malls, tiendas de textiles, artesanías y souvenirs, cadenas de grandes supermercados, ferreterías, farmacias, etc.

Los participantes de esta investigación fueron personas que pertenecen al sector norte de la ciudad de Quito, según las estadísticas sociodemográficas investigadas, poseen una familia con un hijo algunos casados y otros en unión libre, su economía se centra principalmente en su trabajo presentando unos ingresos mensuales de 400 a 800 dólares, todos poseen un título de tercer nivel, teniendo diferentes profesiones como: doctores, ingenieros, profesores, etc.

Las personas investigadas se dividen en 20 nacionales y 20 extranjeros puesto a que la cultura es distinta entre estos dos grupos de trabajadores, siendo el segundo grupo de personas migrantes que han residido en el país de 2 a 5 años, la mayoría de migrantes pertenecen a Latinoamérica, viniendo de países como Colombia y Venezuela.

Población y muestra

La población seleccionada

La población que se seleccionó, fueron los trabajadores del sector norte de la ciudad de Quito, divididos entre 20 trabajadores nacionales y 20 trabajadores extranjeros.

Entre ellos, se contó con la participación de profesionales que actualmente están trabajando en empresas públicas y privadas, y que se ofrecieron como voluntarios dentro de esta investigación.

Participantes

Los participantes seleccionados para esta investigación, serán trabajadores de la ciudad de Quito sector Norte de la ciudad durante el año 2020, cuyo total serán 40 trabajadores entre ellos se dividirá la población en 20 trabajadores nacionales y 20 trabajadores extranjeros con diferentes tipos de empleos y profesiones como: médicos, ingenieros, profesores, arquitectos, parvularios y psicólogos.

Criterios de inclusión y exclusión de los participantes

Criterios de inclusión

Encontrarse en situación laboral activa

Firmar el consentimiento informado

Tener como mínimo 1 año laborando dentro de la organización

Ser un profesional cualificado (tener un título de tercer nivel o superior)

Criterios de exclusión

No aceptar participar en este estudio

No encontrarse laborando en la institución por maternidad o enfermedad.

No firmar el consentimiento informado.

Métodos

Método descriptivo

Como se ha mencionado antes este método se utilizará para describir las distintas características de la población estudiada, como los objetivos que esta investigación tiene tras el estudio de campo y la aplicación de los distintos tipos de test, que se usaran en esta investigación dentro de la muestra que se seleccionó.

Método analítico - sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.(Rodríguez y Pérez, 2017,p.186).

Siguiendo estos conceptos se ve que, dentro de esta investigación, se analizan varios aspectos los cuáles son los factores de riesgo psicosociales que pueden generar un malestar en el trabajador, estos se analizaran uno por uno.

También se analizará generalmente que es un factor de riesgo psicosocial tras haber estudiado cada uno de ellos individualmente en el trabajador, verificando las hipótesis propuestas en esta investigación y observando su efecto en los trabajadores.

Método inductivo y deductivo

La inducción:

Consiste en un razonamiento que pasa de la observación de los fenómenos a una ley general para todos los fenómenos de un mismo género. La inducción es una generalización que conduce de los casos particulares a la ley general. Basada en la experiencia de algunos casos de un fenómeno, pasa a dar una ley para todos los casos de fenómenos de la misma especie.(Baena, 2017,p.34).

“La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos” (Baena, 2017,p.34).

Al comprender estos conceptos se aclara que, el método inductivo se centra en la observación, registro, análisis, experimento y comparación para poder formular teorías e hipótesis nuevas. El método deductivo va más de lo general a lo particular usando la observación, suposición y verificación, este no genera nuevos conocimientos solo se usa para comprobar las causas y consecuencias de uno que ya existe

Método de Escalamiento de Likert

Este método:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran. Se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su respuesta eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor

numérico, con lo cual el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación. Al final, se obtiene una puntuación total sumando las obtenidas en cada una de las afirmaciones.(Stracuzzi y Pestana, 2010,p.153).

Claramente este método se usa para obtener una información más objetiva, dentro de esta investigación los instrumentos que serán aplicados a los trabajadores mantendrán escala Likert.

Método estadístico

Según el concepto sobre la estadística sabemos que ella “se ocupa de los métodos científicos que se utilizan para recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar datos así como para obtener conclusiones válidas y tomar decisiones razonables con base en este análisis” (Salas, 2018,p.3).

Dentro de este método se usarán las características que nos menciona el concepto sobre la estadística, ya que se cumplirán las siguientes fases dentro de esta investigación, las cuales serán la recolección de información, la organización y análisis de la misma y la presentación de los resultados que se obtengan este será el método estadístico que será usado en la investigación.

Técnicas e Instrumentos

La técnica de investigación de campo tiene como finalidad la recolecta de información y datos relevantes para el tema que se ha escogido como objeto de estudio, esta técnica se divide en dos tipos principales, la observación y la interrogación, esta primera se centra en la exploración del terreno y es el contacto directo con el objeto que se tiene de estudio, la segunda que es la interrogación consiste en la recolección de información, testimonios estos

pueden ser orales o escritos, sentimientos, pensamientos y estados de ánimo de personas.(Baena, 2017,p.70).

Esta técnica es la que se usara para poder recolectar información y observar el medio ambiente laboral, para poder recolectar la información se usarán distintos tipos de test psicológicos, que medirán varios factores de riesgo psicosociales en el área de trabajo de los participantes y así poder obtener los resultados deseados, sobre cuáles son los factores de riesgo psicosociales a los trabajos.

Instrumentos

Para la presente investigación se han seleccionado los siguientes instrumentos, que ayudaran a obtener información sociodemográfica, también de cómo se siente el trabajador a nivel de estrés laboral "Burnout", ansiedad, depresión, soledad y como asume estos factores de riesgo psicosociales con niveles de: resiliencia y capital psicológico.

Cuestionario Ad Hoc.

Cuestionario independiente y personalizado, contiene preguntas de opción múltiple y cerradas, se enfoca en obtener información sociodemográfica de los profesionales, en la cual se pueden identificar: el sexo, edad, país de origen, número de años que vive en Ecuador, ciudad de nacimiento, zona en la que trabaja, etnia, estado civil, número de hijos, remuneración salarial, en que rango se encuentra la remuneración que recibe, así mismo consta de datos laborales como: profesión, título, años de experiencia laboral, tipo de trabajo, tipo de institución, tipo de contrato, horas que trabaja diariamente, si trabaja en turno, si la institución provee de los recursos necesarios para su trabajo y un apartado de preguntas referentes a temas de discriminación.

Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986)

Este Inventario del Estrés laboral crónico:

Es un cuestionario para la evaluación del síndrome de burnout académico de aplicación colectiva y diligenciamiento individual. Evalúa la sensación de no poder dar más de sí mismo, tanto física como psíquicamente (agotamiento), la presencia de una actitud negativa de desvalorización y pérdida del interés por el estudio (cinismo) y la existencia de dudas acerca de la propia capacidad para realizar el trabajo académico (autoeficacia académica). (Schaufeli et al., 2002, citado por Hederich y Caballero, 2016, pp.4-5). Como se puede ver en la cita, este instrumento mide el nivel de agotamiento en la persona por el estrés crónico "Burnout", un tipo de estrés que tiende a presentarse más en el área laboral.

Este instrumento está diseñado para valorar el síndrome de *Burnout* en sus tres aspectos fundamentales: agotamiento, cinismo - eficacia profesional.

Está compuesto por 16 ítems. Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con puntuaciones de 0 a 6 de forma que 0 supone que lo expuesto no sucede nunca y 6 que sucede todos los días.

La subescala de agotamiento está compuesta por 5 ítems y mide los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, la puntuación máxima que se obtiene en este test es de 30.

La dimensión de cinismo está integrada por 5 ítems y valora los sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. La puntuación máxima es de 30.

La dimensión de eficacia profesional consta de 6 ítems y mide sentimientos de competencia y de éxito en el trabajo. La puntuación máxima es de 36 y se relaciona de manera inversa con el Burnout.

Los sujetos que presentan el síndrome de Burnout serán aquellos que puntúen alto en cinismo y agotamiento, y que obtengan puntuaciones bajas en eficacia profesional.

En cuanto a las propiedades psicométricas, el alfa de cronbach .84 a .89 (Maslach y Jackson, 1986), habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de cinismo (Schaufeli y Van Dierendonck, 1993).

Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)

El COPSOQ fue elaborado para responder a las exigencias legales, en Dinamarca, de evaluar los factores psicosociales del trabajo en los levantamientos de riesgos laborales. Así, los autores incorporaron modelos teóricos consagrados en la literatura con vistas a un instrumento multidimensional tales como: Demanda-Control-Apoyo Social (DCS) y el Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa.(Ferreira, 2017,p.568).

Este instrumento mide distintos tipos de factores de riesgo psicosocial que se pueden presentar en el trabajo.

Está compuesto por 29 ítems, tiene como objetivo recopilar información validada y confiable con el fin de medir los principales factores del entorno de trabajo psicosocial que pueden significar un riesgo para la seguridad del trabajador.

Los 29 ítems están divididos en 8 dimensiones, distribuidos de la siguiente manera: *Exigencias psicológicas en el trabajo*: demandas cuantitativas de trabajo (1a y 1b); tiempo, ritmo de trabajo (2a y 2b); demandas emocionales (3ª y 3b) *Control sobre el trabajo*: influencia en el trabajo (4a y 4b); posibilidades de desarrollo (5a y 5b); significado del trabajo (6a y 6b). *Apoyo social y calidad de liderazgo*: predictibilidad (7a y 7b); reconocimiento (8a y 8b); claridad del rol (9a y 9b); conflicto de roles (10a y 10b); calidad de liderazgo (11a y 11b); apoyo social de los colegas (12); apoyo social de los supervisores (13 a y 13b); sentido de comunidad en el trabajo (14). *Compensaciones del trabajo*: inseguridad sobre el empleo (15a y 15b); inseguridad sobre las condiciones de trabajo (16). *Capital social*: confianza vertical (17a y 17b); justicia organizacional (18a y 18b). *Ambiente de trabajo*: preocupación por condiciones ambientales (19); preocupación por condiciones de seguridad (20); satisfacción laboral (21); conflicto trabajo-familia (22a, 22b y 22c). *Salud y síntomas*: salud autoevaluada (23); burnout (24 a y 24b); estrés (25a y 25b). *Conductas ofensivas*: atención sexual no deseada; amenazas de violencia; violencia física; bullying (26, 27, 28, 29 respectivamente). (Mental Injury, 2016).

Psychological capital questionnaire (PCQ).

Instrumento creado por Luthans, Youssef y Avolio (PCQ) (2007), se compone de 24 reactivos que tienen como objetivo medir las cuatro dimensiones del capital psicológico el cual es entendido como: uno estado psicológico positivo de crecimiento personal, que se caracteriza por: autoeficacia; optimismo; esperanza y resiliencia. Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con seis opciones de respuesta, que van desde 1 “muy en desacuerdo” y 6 “muy de acuerdo”, dejando el resto de puntuaciones intermedias para la frecuencia de aparición situadas entre estos dos extremos. En

cuanto a las propiedades psicométricas, se obtuvieron las siguientes (α): autoeficacia .90; esperanza .85; optimismo .66 y resiliencia .76 (Azanza et al., 2014). Asimismo, la escala total del PCQ consta con de un (α) de hasta .92 (Larson & Luthans, 2006).

Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)

Esta escala de autorreporte dimensional que fue diseñada para medir estados emocionales negativos de depresión, ansiedad y estrés. Cada una de las tres escalas tiene siete ítems con formato de respuesta tipo Likert con cuatro alternativas, las que se ordenan en una escala de 0 a 3 puntos. El puntaje de cada escala se calcula con la suma de los puntajes de los ítems pertenecientes a esa escala y varía entre 0 y 21 puntos. (Lovibond y Lovibond, 1995, citado por Román, Vinet y Alarcón, 2014, p.183).

Escala de Soledad de UCLA

Se trata de una escala de 20 ítems diseñada para evaluar la soledad en poblaciones diversas. Según la frecuencia con que se experimenten las vivencias descritas en cada uno de los ítems se contesta en una escala de 1 a 4 (correspondiente a frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca, respectivamente). Tras invertir la puntuación en los ítems 1, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 19 y 20, se suman las puntuaciones correspondientes a los 20 ítems, obteniendo una puntuación total de aislamiento. El rango de puntuaciones va de 20 a 80, correspondiendo una mayor puntuación con un mayor grado de soledad. (Vázquez y García, 1994, p.47).

Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)

Mide el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo a situaciones adversas,

mide dos factores: Factor I: Competencia Personal (11 ítems, auto-confianza, independencia, decisión, ingenio y perseverancia) y Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida (3 ítems, adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable). Por lo tanto, las escalas de resiliencia en su versión abreviada de 14 ítems se contestan en una escala tipo Likert se encuentran siete números, que van desde “1” (totalmente en desacuerdo) a la izquierda a “7” (totalmente de acuerdo (Wagnild, 2009c), parece presentar propiedades psicométricas adecuadas para medir la capacidad de recuperación en diversas personas y colectivos tiene una alfa de cronbach .92 (Damásio, Borsa, & da Silva, 2011).

Procedimiento

Una vez recibido el tema de investigación se empezó a recopilar información teórica para sustentar en base a estos temas, luego se estableció los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de medición que se van a utilizar dentro de este proyecto de investigación, se acudió a varios trabajadores que cumplan con los requisitos que se pide para poder realizar los test psicológicos y también que ellos estén dispuestos a ofrecerse como voluntarios de esta investigación.

Entre los trabajadores que participaron en esta investigación, sé conto con personas de diferentes instituciones laborales tanto públicas como privadas dentro del sector norte de la ciudad de Quito, el trabajo de recopilación de información se llevó a cabo de manera online y por este motivo no se mantuvo un acercamiento presencial con las personas que realizaron los test, más bien la comunicación se efectuó vía online y por redes, después de obtener los test necesarios se realizó la tabulación de estos, y se obtuvieron los resultados necesarios para continuar con el siguiente paso que es el análisis e interpretación de resultados y discusión.

Recursos Humanos, Institucionales, Técnicos y Económicos

Para esta investigación se usó una población de 40 trabajadores divididos en 20 nacionales y 20 extranjeros, por causas del (covid-19), no se realizó la aplicación de los instrumentos de manera física sino en este caso, la Universidad Técnica Particular de Loja, nos proporcionó como recurso institucional y técnico los instrumentos psicológicos de manera digital, para poder aplicarlos vía online, los instrumentos que se aplicaron fueron

- Cuestionario Ad Hoc, para recolección de información sociodemográfica.

- Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS], para poder medir el síndrome de Burnout.

- Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III), diseñado para evaluar factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

- Psychological capital questionnaire (PCQ), para poder medir el capital psicológico.

- Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21), para medir depresión, ansiedad y estrés

- Escala de Soledad de UCLA, para medir soledad

- Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14), para medir el nivel de resiliencia

Otros recursos que se usaron por el investigador y por las personas que participaron en esta investigación fueron los tecnológicos como: celulares, computadoras y tablets, recursos que por la distancia ayudaron a avanzar en esta investigación, ya que facilitaron a los trabajadores la participación en estos instrumentos de evaluación psicológica, y al investigador obtener sus resultados.

Capítulo Tres

Análisis de resultados

Tras el trabajo de investigación realizado sobre los factores de riesgo psicosociales en trabajadores del Ecuador, ciudad de Quito sector norte durante el año 2020, se obtuvieron los siguientes resultados, a continuación, se visualizan en cada tabla cada factor que se optó por medir con su respectivo análisis.

Tabla 8.

Datos Sociodemográficos

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
Sexo				
Hombre	8	40.00	9	45.00
Mujer	12	60.00	11	55.00
Edad				
<i>M</i>	37.25		31.25	
<i>DT</i>	7.55		5.38	
Max	49.00		43.00	
Min	26.00		24.00	
Número de hijos/as				
<i>M</i>	1.25		1.10	
<i>DT</i>	1.52		0.91	
Max	5.00		3.00	
Min	0.00		0.00	
Estado civil				
Soltero/a	6	30.00	10	50.00
Casado/a	12	60.00	4	20.00
Viudo/a	0	0.00	1	5.00
Divorciado/a	1	5.00	3	15.00
Unión libre	1	5.00	2	10.00

Como se puede observar en la tabla número 8, según el sexo se aprecia que la mayoría de trabajadores son mujeres obteniendo el mayor porcentaje, se observa también que dentro de la edad la mayoría de trabajadores oscila con una edad promedio

entre 31 a 37 años, con un total de un hijo en promedio en ambas muestras de trabajadores, con respecto al estado civil se observa un mayor porcentaje de casados en ambas muestras, siguiendo con el estado civil de solteros como segundo porcentaje más alto.

Tabla 9.

Características laborales

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
Ingresos mensuales				
≤ 400	3	15.00	4	20.00
401 a 800	7	35.00	11	55.00
801 a 1200	5	25.00	4	20.00
1201 a 1600	3	15.00	1	5.00
1601 a 2000	1	5.00	0	0.00
>2001	1	5.00	0	0.00
Experiencia laboral				
<i>M</i>	9.85		5.25	
<i>DT</i>	6.61		4.29	
Max	25.00		20.00	
Min	2.00		2.00	
Institución en la que trabaja				
Pública	10	50.00	2	10.00
Privada	10	50.00	18	90.00
Tipo de contrato				
Nombramiento permanente	5	25.00	0	0.00
Nombramiento provisional	3	15.00	1	5.00
Libre nombramiento y remoción	2	10.00	3	15.00
Contrato indefinido	5	25.00	10	50.00
Contrato tiempo parcial	3	15.00	2	10.00
Servicios ocasionales	2	10.00	1	5.00
Otros	0	0.00	3	15.00
Horas de trabajo/día				
<i>M</i>	8.35		8.90	
<i>DT</i>	3.95		2.05	
Max	24		12	
Min	5		5	
Trabajo por turnos				
Si	6	30.00	8	40.00
No	14	70.00	12	60.00

Analizando la tabla número 9, se encuentra que dentro del porcentaje de ingresos mensuales entre los trabajadores el dato más relevante entre ambas

poblaciones predomina un ingreso de 401 a 800 dólares, la segunda cifra de ingresos que representa una considerable cantidad de trabajadores, es el ingreso de 801 a 1200 dólares, siendo esta la segunda cifra más representante entre los trabajadores, solamente un trabajador nacional representa un ingreso de 2001 dólares siendo esta la cifra máxima de ganancia que se tiene en esta investigación.

En el aspecto de experiencia laboral ambas poblaciones presentan una gran diferencia de años en experiencia laboral demostrando así, que la población de trabajadores nacionales muestra un total de 9 años a diferencia de los extranjeros que tienen un total de 5 años en este estudio. Dentro de la institución donde trabajan se verifica que, la mitad de los trabajadores nacionales se mantiene laborando en una institución privada y la otra mitad en una pública, a diferencia de la población extranjera que la mayoría de trabajadores laboran en una institución privada.

En el tipo de contrato se comprobó que en la población de los trabajadores nacionales hay dos tipos de contrato más relevantes siendo estos nombramiento permanente y contrato indefinido ya que estos representan la mayoría de trabajadores nacionales en ellos, a diferencia de los trabajadores extranjeros se tuvo como resultado que la mayoría de ellos mantienen un tipo de contrato indefinido mostrando que la mayoría de empleados mantienen estos contratos.

En lo que respecta a las horas de trabajo se encontró un promedio de 8 horas en ambas poblaciones de trabajadores representando de esta manera que mantienen un horario normal de trabajo. En el aspecto de trabajo por turnos se obtuvo el mayor resultado que, en ambos grupos de población tanto en nacionales como extranjeros, no mantienen un horario laboral por turnos.

Tabla 10.*Dimensiones de Burnout*

	País/Región de origen							
	Ecuador				Extranjero			
	M	DT	Máx.	Mín.	M	DT	Máx.	Mín.
Agotamiento emocional	10.95	8.75	26.00	00	11.65	8.41	26.00	00
Despersonalización	7.80	5.17	18.00	00	9.40	8.27	30.00	00
Realización personal	32.70	4.33	36.00	24.00	29.90	5.31	36.00	18.00

En la tabla 10 se visualiza que la media más alta dentro de las dimensiones del burnout, se ubica en la realización personal con un 32.70 en los ecuatorianos y un 29.90 en extranjeros, seguido por el agotamiento emocional con 10.95 en ecuatorianos y un 11.65 en extranjeros, finalmente tenemos dentro de la despersonalización una media de 7.80 en trabajadores ecuatorianos y un 9.40 en extranjeros.

Tabla 11.*Dimensiones de Riesgos Psicosociales*

	País/Región de origen							
	Ecuador				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Exigencias psicológicas en el trabajo	12.05	5.11	21.00	4.00	11.10	3.57	21.00	5.00
Control sobre el trabajo	18.80	3.91	24.00	10.00	18.75	3.52	24.00	11.00
Apoyo social y calidad de Liderazgo	35.45	7.17	45.00	23.00	33.40	6.61	42.00	16.00
Compensaciones del trabajo	13.90	3.64	20.00	7.00	13.10	4.04	19.00	3.00

En la tabla 11 se observa que, dentro de las dimensiones de riesgos psicosociales, el apoyo social y calidad de liderazgo mantienen el porcentaje de media más elevado, siendo este 35.45 en trabajadores nacionales y 33.40 en extranjeros, seguido por la dimensión de control sobre el trabajo teniendo 18.80 en ecuatorianos y 18.75 en extranjeros, después tenemos que en la dimensión de compensaciones del trabajo los trabajadores ecuatorianos presentan una media de 13.90 y los extranjeros 13.10, finalmente la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo presenta una media de 12.05 en los trabajadores ecuatorianos y 11.10 en los trabajadores extranjeros.

Tabla 12.

Dimensiones de Capital Psicológico

	País/Región de origen							
	Ecuador				Extranjero			
	M	DT	Máx.	Mín.	M	DT	Máx.	Mín.
Eficacia	32.75	6.90	42.00	22.00	31.90	7.81	42.00	17.00
Esperanza	34.90	6.94	42.00	21.00	33.55	8.20	42.00	12.00
Resiliencia	31.50	6.39	42.00	21.00	31.80	5.67	41.00	15.00
Optimismo	31.55	5.82	42.00	17.00	29.90	7.11	42.00	13.00

En la tabla 12 se visualiza que, dentro de las dimensiones del capital psicológico, la esperanza presenta el mayor porcentaje de la media, siendo este 34.90 en trabajadores ecuatorianos y 33.55 en extranjeros, luego viene la dimensión de eficacia con una media de 32.75 en nacionales y 31.90 en extranjeros, en tercer lugar se encuentra la dimensión de optimismo con una media de 31.55 en trabajadores nacionales y 29.90 en trabajadores extranjeros, finalmente se presenta la dimensión de resiliencia con una media 31.50 en ecuatorianos y 31.80 en extranjeros.

Tabla 13.*Dimensiones de Salud Mental*

	País/Región de origen							
	Ecuador				Extranjero			
	M	DT	Máx.	Mín.	M	DT	Máx.	Mín.
Depresión	4.75	5.79	21.00	00	5.05	5.84	21.00	00
Ansiedad	4.75	5.00	18.00	00	4.65	5.80	21.00	00
Estrés	5.90	4.46	17.00	00	6.00	5.30	21.00	00

En la tabla 13 se observan como resultados finales que, dentro de las dimensiones de salud mental, el estrés representa uno de los mayores porcentajes siendo su media de 5.90 en ecuatorianos y 6.00 en extranjeros, sigue con la dimensión de depresión con 4.75 en trabajadores nacionales y 5.05 en extranjeros, como ultima dimensión tenemos la ansiedad con una media de 4.75 en nacionales y 4.65 en extranjeros.

Tabla 14.*Percepción de Soledad*

	País/Región de origen							
	Ecuador				Extranjero			
	M	DT	Máx.	Mín.	M	DT	Máx.	Mín.
Soledad Percibida	54.95	8.92	67.00	39.00	54.25	8.19	67.00	35.00

En la tabla 14 los resultados que presenta la percepción de la soledad de acuerdo a ambas poblaciones de trabajadores, se observan una media de 54.95 en trabajadores ecuatorianos y una media de 54.25 en trabajadores extranjeros.

Tabla 15.*Percepción de Resiliencia*

		País/Región de origen			
		Ecuador		Extranjero	
		N	%	N	%
Percepción de Resiliencia	Muy baja resiliencia	0	0.0%	0	0.0%
	Baja resiliencia	0	0.0%	1	5.0%
	Resiliencia normal	2	10.0%	0	0.0%
	Alta resiliencia	8	40.0%	7	35.0%
	Muy alta resiliencia	10	50.0%	12	60.0%

En la tabla 15 los resultados que se obtuvieron en la percepción de la resiliencia, presentan que la muy alta resiliencia muestra el mayor porcentaje, siendo este 50% en ecuatorianos y 60% en extranjeros, seguido por alta resiliencia con un porcentaje de 40% en trabajadores nacionales y 35% en trabajadores extranjeros, siendo estos los dos porcentajes más representativos de esta tabla.

Discusión

En cuanto al objetivo trazado, Identificar las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, los resultados son:

Dentro de la variable sexo se encuentra que en los trabajadores nacionales 12 son mujeres y 8 hombres, en trabajadores extranjeros 11 son mujeres y 9 son hombres, demostrando que la mayoría de profesionales en este estudio son mujeres con un porcentaje de 60% en nacionales y 55% en extranjeros.

La edad promedio de la muestra es de 37 años, comprendida entre los 26 a 49 años en trabajadores nacionales y 31 años para trabajadores extranjeros, estos datos se diferencian a un estudio que se realizó en la universidad de Barcelona por Hurtado Bárbara en el año 2017, sobre niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña, donde la edad media de este grupo es 47.8 años, manteniendo una diferencia de edad de 10 años entre ambos grupos de investigación (Hurtado, 2017,p.161).

En cuanto al promedio del número de hijos que poseen los trabajadores, se da como resultado un total de 1 hijo por trabajador por parte de ambos grupos, a diferencia de un estudio realizado a 254 enfermeros sobre el error asistencial de enfermería y como los factores de riesgo pueden aumentar estos errores asistenciales, en el año 2016, donde el porcentaje más alto arrojó que el 57.4 % de enfermeros no posee hijos siendo estos 144 trabajadores(Gómez, Ramos y Catalán 2016,p.180).

Al respecto al estado civil, el grupo trabajadores nacionales predomina con un 60% en el factor de casado mientras que los trabajadores extranjeros mantienen un porcentaje de 50% en estado civil soltero siendo este el valor más alto para ellos, estos

resultados difieren de un estudio realizado sobre: la relación de variables sociodemográficas y laborales con manifestaciones clínicas y como estos medios pueden desencadenar ciertos problemas de salud y riesgos psicosociales, en trabajadores agentes de tránsito, México TT, que se realizó en el año 2008, con un total de 874 agentes y se obtuvo que “El 40,3% (29) mujeres de las 73 están casadas, seguidas por un 27,8% (20) de solteras, mientras que 646 hombres (81,3%) están casados y un 8,6% (68) son solteros” (Beltrán et al, 2008,p.34).

Entorno a las características laborales se ve como resultado, que los trabajadores nacionales tienen un porcentaje de 35% en relación a un sueldo entre 401 a 800 dólares, el cual es superado por los trabajadores extranjeros con un 55% dentro del mismo tipo de ganancia salarial, a diferencia con la siguiente investigación sobre satisfacción laboral en profesionales de enfermería, en el año 2010, en Bucaramanga, Colombia con una muestra de 218 enfermeras que se obtuvo como resultado que el 50.5 % mantiene un ingreso de 1 millón a 1,5 millones de pesos colombianos que equivale en dólares a 292 a 438 dólares en cambio el 34.9% informo que obtiene como ganancia de 1.5 a 2 millones de pesos siendo así en dólares de 438 a 585 viendo de esta manera un menor ingreso salarial que la investigación realizada (Solano, 2010,pp.53-57).

Dentro de la experiencia laboral se encontró que los trabajadores nacionales poseen más años de experiencia contando con un total de 9 años a diferencia de los extranjeros que poseen una experiencia laboral de 5 años, esta diferencia puede deberse al alto índice de movimiento laboral en los trabajadores nacionales.

Para la edad que representan teniendo en cuenta con la siguiente investigación: que se realizó a un total de 254 enfermeros de hospitales públicos se determinó que entre ellos “el 45,2% tienen menos de 10 años de experiencia profesional, existiendo un

alto índice de movilidad en el puesto de trabajo, ya que el 33,6% llevan menos de un año en el servicio en el que trabajan actualmente” (Gómez, Ramos y Catalán, 2016,p.179).

En el tipo de contrato esta investigación presenta que la mayoría de trabajadores nacionales mantiene un nombramiento permanente con un 25% y un contrato indefinido con un 25%, en cambio los trabajadores extranjeros tienen un mayor porcentaje en un tipo de contrato indefinido con un 50%, a diferencia de la investigación realizada por Gómez, Ramos y Catalán, 2016 que indica que solo un 47% de la población tiene contrato indefinido, y el otro 53 % simplemente menciona que son contratados.

Con respecto a la institución donde trabajan, en la investigación se indicó que el 50% de los trabajadores nacionales lo hacen en una institución pública y el otro 50% en una privada, a diferencia de la población extranjera que el 90% laboran en una institución privada, este porcentaje se asemeja a los resultados encontrados en la investigación anteriormente citada ya que todos los profesionales laboran en hospitales privados.(Gómez et al., 2016,p.182).

En relación a los turnos se muestra que ambos grupos de trabajadores no trabajan por turnos, siendo este un 60% en nacionales y un 70% en extranjeros, a diferencia del siguiente estudio realizado por Solano, en el que se encontró que el 65.1% es el mayor porcentaje que dice que trabaja en jornada diurna y nocturna, mostrando de esta manera que la mayoría mantiene trabajo por turnos alrededor de las 24 horas del día (Solano, 2010,p.57).

Con estos datos de información y comparación que se obtuvieron se responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características sociodemográficas, laborales y percepción de discriminación de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

Continuando con el aspecto de Burnout se plantea el siguiente objetivo: Determinar los niveles de Burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, para este objetivo se obtienen los siguientes resultados:

Los trabajadores nacionales como extranjeros mantienen una puntuación alta en el aspecto de realización personal, Con una media de 32.70 en los trabajadores nacionales y un 29.90 en los extranjeros, esto indica que los trabajadores investigados tienen una alta realización personal entre ellos.

En la despersonalización los trabajadores nacionales mantienen una media de 7.80 mientras que los trabajadores extranjeros poseen una media de 9.40, mostrando un resultado de baja despersonalización en los trabajadores.

El último aspecto fue el agotamiento emocional donde los trabajadores nacionales tienen una media de 10.95 y los trabajadores extranjeros obtuvieron la media de 11.65, dando como resultado que existe un bajo agotamiento emocional en ambas poblaciones de trabajadores.

A diferencia de un estudio realizado en el año 2013 sobre La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral, se realizó este estudio a profesionales tanto en empleados públicos con una muestra de 100 personas como en personal universitario con una muestra de 46 usando el test MBI, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Los niveles descriptivos del Maslach Burnout Inventory Human Services (Maslach & Jackson, 1986) indican, en términos generales, se trata de una población en riesgo de padecer burnout, se observa que ambos grupos –

“universitarios” y “no universitarios”– presentan un perfil similar, de altos niveles de cansancio emocional con un 34.5% y 36.6%, en despersonalización con un 34.5% y 40.8% , y niveles medios de realización personal con un 34.5% y 33.8%, dimensión que recordemos, se espera alcance valores inferiores–, por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome. Al transformar las puntuaciones directas en percentiles, observamos como principal indicador de desgaste, los altos índices de despersonalización, ya que los sujetos “universitarios” se ubican en P70, y el grupo de “no universitarios” alcanza el P80.(Marsollier, 2013,p.6).

Dentro de los porcentajes obtenidos se vio que en ambas poblaciones se obtuvo una puntuación alta en despersonalización con un porcentaje de 34.5 en estudiantes no universitarios y 40.08 en universitarios, obteniendo como resultado mayor cantidad de despersonalización en los trabajadores universitarios, en los demás aspectos que se obtuvieron resultados fueron en cansancio emocional se da un total de 34.5 de media en trabajadores no universitarios y un resultado de una media de 36.6 en trabajadores universitarios.

Notando que ambas poblaciones presentan un alto nivel de agotamiento emocional en sus trabajos, y finalmente vemos que en el aspecto de realización personal se encuentra una media 34.5 en trabajadores no universitarios y una media de 33.8 en trabajadores universitarios, representando de esta manera que ambas poblaciones presentan un representativo acercamiento de realización personal hacia la máxima puntuación.(Marsollier, 2013,p.6).

La diferencia que se puede encontrar con esta investigación es que no existe agotamiento emocional y despersonalización en los trabajadores, en cambio en la comparación que se presenta, los niveles en estos aspectos son más altos y solamente

de obtiene una similitud en el área de realización personal, viendo como conclusión que el agotamiento emocional y despersonalización pueden variar de acuerdo al tipo de estímulo externo laboral que se presente (estresor) dentro del trabajo y también afecta que clase de trabajo se lleve a cabo.

De esta manera se responde a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de burnout a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?, y la respuesta es que los niveles de Burnout que tienen los trabajadores de esta investigación son bajos, y a diferencia ellos mantienen una buena realización personal.

Dentro de la dimensión de riesgos psicosociales y siguiendo con el objetivo que plantea: Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, se dieron los siguientes resultados:

Los trabajadores nacionales presentan una media de 35.45 en Apoyo social y calidad de Liderazgo, los trabajadores extranjeros tienen una media de 33.40.

En el control sobre el trabajo se da en los trabajadores nacionales una media de 18.80, similarmente los trabajadores extranjeros obtienen una media de 18.75, de esta manera se mantiene un alto grado de control laboral.

En la dimensión de compensaciones del trabajo se da como resultado una media de 13.90 en los trabajadores nacionales y una media similar de 13.10 en trabajadores extranjeros, viendo como resultado que los trabajadores tienen un mediano porcentaje de compensaciones laborales.

En las Exigencias psicológicas en el trabajo los nacionales tuvieron una media de 12.05 y los extranjeros tuvieron una media de 11.10, de la misma manera se ve que ambas clases de trabajadores tienen una mediana exigencia psicológica en el trabajo.

Presenciando estos resultados se concluye que los principales riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores son: un alto control en el trabajo, un medio porcentaje en las compensaciones laborales que tiene el trabajador, y también un medio porcentaje en las exigencias psicológicas que estos tienen.

Respondiendo de esta manera a la pregunta: ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

A diferencia del estudio realizado por Gatica y Yasna en el año 2018 donde se realizó una evaluación de dimensiones de riesgos psicosociales en una empresa de telecomunicaciones, cual en el área de Huechuraba con un total de población de 32 personas se obtuvieron los siguientes resultados:

Exigencias psicológicas con una media de 40,62% sobrepasando la media a la máxima viendo que existe un alto riesgo psicosocial dentro de este factor.

En la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se da una media de 28,12%, viendo de esta manera que el apoyo social y calidad de liderazgo tienen una relevancia media en el trabajo, en compensaciones se dio una media de 25,00%, teniendo como resultado una compensación media, también otra dimensión que se mide es Trabajo activo y desarrollo de habilidades con una media de 21,88%, donde en este factor el desarrollo también es un poco lejos de estar en lo máximo. (Gatica, 2018,p.36).

Ambos estudios generan una similitud en los riesgos psicosociales.

Siguiendo con el análisis del objetivo el cual es: establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, autoeficacia, resiliencia y optimismo que poseen los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, tenemos como resultado:

Que los trabajadores nacionales presentan una media de 32.75 en eficacia similar a lo que sacaron los trabajadores extranjeros con la media de 31.90, estableciendo una alta autoeficacia en ambos grupos de trabajadores.

De igual manera se consiguió una media de esperanza de 34.90 sobre 42 y los trabajadores extranjeros tuvieron una media de 33.55 en el mismo factor sobre una máxima de 42, siguiendo como resultado un segundo factor con puntuación alta en los trabajadores, dando finalmente una dimensión de esperanza elevada en cuanto al capital psicológico del trabajador.

En el factor de resiliencia hubo mucha similitud entre ambos grupos con una media de 31.50 y 31.80 con un máximo de 42 para los nacionales y 41 para los extranjeros, este tercer factor que se midió también dio un resultado positivo para los trabajadores.

Finalmente, el optimismo marca una media de 31.55 en trabajadores nacionales con una pequeña diferencia de una media de 29.90 en los extranjeros, ambos marcados por una máxima de 42.

Con estos datos se comprueba que los niveles de capital psicológico son altos en ambas clases de trabajadores y en sus cuatro factores (eficacia, esperanza, resiliencia y optimismo). Contestando así la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las dimensiones que obtienen una mayor puntuación en cuanto a la percepción del capital psicológico de trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

Similar a este resultado se encuentra el siguiente estudio que se realizó en el año 2017, sobre El Capital Psicológico Positivo y su Relación con Comportamientos Discrecionales en Trabajadores de Lima, Perú, los autores Hugo Bayona y Luis Guevara, realizaron una evaluación para ver la

Relación existente entre el capital psicológico positivo, las conductas de ciudadanía organizacional y las conductas contraproducentes de trabajo a través de un estudio transversal correlacional. Para esto se contó con una muestra de 137 trabajadores de diversas organizaciones de Lima, con una edad entre los 21 y los 63 años.(Bayona y Guevara, 2017,p.50).

Donde se obtuvieron los siguientes resultados en eficacia una media de 5.31 con una máxima de 6, esperanza de 5.12 con un máximo igual de 6 una resiliencia con una media de 4.92 y finalmente optimismo con su respectiva media de 4.72 ambos sobre una máxima de 6, de acuerdo a estos datos se confirma que en ambos estudios la muestra presenta alto capital psicológico en ambas clases de trabajadores, teniendo esta similitud de que los dos estudios presentan un alto nivel de capital psicológico.

Continuando con el siguiente objetivo el cual es identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, se obtienen los siguientes resultados:

En los trabajadores nacionales se obtuvo una media de estrés de 5.90, en la ansiedad se da una media de 4.75 y en la depresión se obtuvo una media de 4.75. Similarmente por parte de los trabajadores extranjeros se tiene una media de 6.00 en estrés, en depresión se tuvo una media de 5.05 y en ansiedad de 4.65 en la media.

A diferencia del estudio realizado en el año 2011 sobre Depresión, ansiedad y estrés en usuarios de cuidados primarios de salud se obtuvieron los resultados:

Se constató algún grado de depresión, ansiedad y estrés en 40,52%, 43,48% y 45,06% de los individuos, respectivamente. Se identificaron niveles graves o muy graves de ansiedad en 20,87% de los individuos, de estrés en 22,38% y de depresión en 12,24%. Las mujeres presentaron niveles promedios de depresión, ansiedad y de estrés más elevados. La depresión, la ansiedad y el estrés están fuertemente y positivamente asociados. Se concluye que estos resultados apuntan para una elevada prevalencia más alta que en otros países y revelan diferencias de género y comorbilidad.(Alves, Figueiredo, Cruz, Rodrigues 2011,p.1).

Tras estos datos se evidencia que dentro de este estudio los niveles de estrés, ansiedad y depresión son mínimos, concluyendo que son números muy bajos que ni siquiera se aproximan a la máxima, al contrario se ve que los trabajadores están teniendo una buena y sana salud mental, al igual que satisfacción con ellos mismos y los demás, contestando de esta manera la pregunta planteada: ¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

Siguiendo con el objetivo que se planteó de determinar la soledad percibida que manifiestan los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, se presentaron los siguientes resultados:

Los trabajadores nacionales presentaron una media de 54.95 y los extranjeros tuvieron una media similar de 54.25, lo cual deja en evidencia que se tiene una alta percepción de soledad por parte de ambos grupos de trabajadores.

A diferencia de esta alta percepción de soledad dentro de este estudio, comparado con el siguiente que fue realizado en el año 2014, sobre Análisis psicométrico de la Escala de Soledad de UCLA (Versión 3) en una muestra de guardias civiles la población seleccionada fue:

Miembros de la Guardia Civil, un Cuerpo de Seguridad del Estado de ámbito nacional, carácter militar y funciones policiales. La muestra estuvo compuesta por 1084 personas (1047 varones y 37 mujeres), con edades comprendidas entre 22 y 62 años (Media = 38,57 y Desviación Típica = 6,98) y distribuida por todo el territorio español.(López, Ríó y Ruiz., 2014,p.290).

En este estudio se obtuvo un resultado de: 31.03 de media en varones y una media de 30.43 en mujeres, que dentro de la media de percepción de soledad con respecto a los varones es muy baja a diferencia de con las mujeres, ya que su media se acerca a la máxima con cercanía a la percepción de soledad, dando por resultado de esta manera que la percepción de soledad en la mujeres es casi similar a este estudio, mostrando altos grados de percepción de soledad en los trabajadores y así contestando la pregunta: ¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

Ante el objetivo planteado sobre Identificar el grado de resiliencia en los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020, los resultados que se obtuvieron tras este estudio fueron los siguientes:

Que los trabajadores nacionales de esta investigación mayormente muestran un porcentaje de 50% en muy alta resiliencia y un 40% en alta resiliencia, similar con el porcentaje que obtuvieron los trabajadores extranjeros con un 60% en muy alta resiliencia y un 35% en alta resiliencia, con este porcentaje se da por resuelto que la resiliencia en los trabajadores tanto nacionales como extranjeros es muy óptima.

Este resultado se asemeja a un estudio donde se determinó realizar un estudio sobre el estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia en el año 2018, la población seleccionada fue un total de 81 trabajadores de una empresa de mercadeo no tradicional en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. (Mogollón, Ríay y Toquica., 2018,p.38).

Los resultados sobre el nivel de resiliencia de estos trabajadores fueron los siguientes:

Resiliencia alta: puntajes mayores de 105 puntos, resiliencia moderada: puntajes de 87 - 104 puntos, resiliencia baja: puntajes de 86 o menos, se encontró en términos generales que todos los participantes obtuvieron puntuaciones altas en la escala de resiliencia (el menor puntaje obtenido por los participantes fue 107 y el mayor 170), así mismo se halló que el puntaje promedio general fue de 146,27, con una desviación estándar de 12,54. Las puntuaciones obtenidas por los participantes en el estudio evidencian una distribución asimétrica positiva hacia las puntuaciones altas. En este sentido es posible establecer que el grupo poblacional tiene, en general, una alta capacidad de resiliencia. (Mogollón et al., 2018, p.44).

De acuerdo a ambos resultados de estos estudios se determina que los trabajadores presentan un buen nivel en la percepción de resiliencia frente a situaciones de estrés laboral, contestando así la pregunta de: ¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de los trabajadores del Ecuador ciudad de Quito, sector Norte durante el año 2020?

Conclusiones

Dentro de la investigación que se ha llevado a cabo, se identificó que la mayoría de trabajadores son de sexo femenino con una edad promedio de 31 a 37 años generalmente entre toda la población de trabajadores, además en su gran mayoría están casados y con una media de un hijo.

En las características laborales, presentan en su mayoría un salario de 400 a 800 dólares mensuales, seguido de 800 a 1200 dólares en ambos tipos de trabajadores. En la experiencia laboral destaca 9 años en trabajadores nacionales y 5 en extranjeros. Se obtuvo 50% de los trabajadores nacionales pertenecen al sector público y el otro 50% al privado, a diferencia de los trabajadores extranjeros en donde el 90% pertenecen al privado y el otro 10% al sector público.

El tipo de contrato para los trabajadores nacionales está dividido entre 25% el permanente y 25% indefinido, en el caso de los trabajadores extranjeros, predomina el contrato indefinido con un 50%.

En lo que respecta a horas de trabajo, trabajadores (nacionales y extranjeros), laboran un total de 8 horas diarias. La mayoría de los trabajadores mantienen un horario laboral fijo, representado por el 70% en nacionales y 60% de extranjeros.

En la medición del Burnout, ambos grupos de trabajadores mantiene una alta realización personal con una media de 32.70 en nacionales y 29.90 en extranjeros. En las otras dos dimensiones se obtuvieron resultados bajos comprendidos de una media sumamente alejada de la máxima: dimensión de despersonalización con un total de 7.80 en nacionales y 9.40 en extranjeros y en la dimensión de agotamiento emocional, una media de 10.95 en nacionales y 11,65 en extranjeros. Se observa que en estas dos últimas dimensiones no se presenta un riesgo significativo para los trabajadores

investigados; en las tres dimensiones del burnout no se visualiza evidencias de estrés crónico (Burnout), en ambos grupos.

De acuerdo a las dimensiones de riesgos psicosociales existe un alto porcentaje de trabajadores (dentro del control sobre el trabajo), que mantienen un alto control laboral, ya que en los trabajadores nacionales se tiene una media de 18.80 y en extranjeros 18.75, en este sentido el trabajador posee las habilidades, experiencia y alta eficacia para resolver problemas que se presenten dentro de su área laboral.

La dimensión Apoyo social y calidad de Liderazgo, se atribuyen en un alto porcentaje para ambos grupos con 35.45 en nacionales y 33.40 en extranjeros, de esta manera el apoyo social ha sido un adecuado amortiguador ante situaciones de estrés laboral, y un agente motivacional para los trabajadores, lo cual incide en la disminución de riesgos psicosociales y excelente calidad de liderazgo.

En las exigencias psicológicas, se arrojó un resultado de 12.05 en nacionales y 11.10 en extranjeros, concluyendo que en ambos grupos de trabajadores se mantiene un porcentaje que no representa un riesgo, más bien es un incentivo y da una motivación al trabajador para realizar una labor competitiva mejorando sus habilidades, tampoco se puede mantener desprevenido, ya que, las exigencias psicológicas dependerán del trabajo que se esté realizando, determinando que no existe un riesgo.

En las compensaciones del trabajo los dos grupos presentan un total de 13.90 para los nacionales y 13.10 en los extranjeros, se ve de esta manera que no es muy aproximada la media a la máxima, sacando como conclusión que los trabajadores dentro de su empleo individual tienen un nivel promedio de gratificación laboral.

En el capital psicológico se dio un resultado positivo en ambos grupos de trabajadores a través de todas sus dimensiones, viendo de esta manera que dentro de la eficacia se da una media de 32.75 en nacionales y 31.90 en extranjeros, en la dimensión de esperanza se obtiene un resultado alto con una media de 34.90 en

nacionales y 33.50 en extranjeros, en resiliencia se da una media de 31.50 en trabajadores nacionales y 31.80 en extranjeros, finalmente la última dimensión que se midió fue la de optimismo con una alta media de 31.55 en los trabajadores nacionales y 29.90 en extranjeros.

Como resultado y siguiendo el objetivo planteado gracias a estos porcentajes, se afirma que el capital psicológico que poseen los trabajadores se establece de una manera positiva y alta en todos, en las cuatro dimensiones que se midieron, los resultados mostrados han sido positivos para considerar un buen capital psicológico en los dos grupos de trabajadores, demostrando que cada miembro de esta investigación presenta, un alto nivel de desarrollo individual, confianza en sí mismo, eficacia y autoconfianza para realizar las tareas laborales, manejar adversidades y mantener atribuciones positivas para el mismo.

Dentro de la salud mental los resultados finales muestran que los trabajadores en la dimensión de depresión presentaron una media de 4.75 y en los extranjeros 5.05, en la dimensión de ansiedad se da un total de 4.75 para los nacionales y 4.65 en los extranjeros, finalmente en la dimensión de estrés se presenta en los trabajadores nacionales el total de 5.90 y 6.00 para los extranjeros.

Se da por conclusión que no existe evidencia alguna, que demuestre o identifique algún problema en su salud mental, ya que los resultados han arrojado que en las tres dimensiones que se midieron para saber si los trabajadores presentan depresión, ansiedad o estrés son muy bajos como para generar alguna alerta entre ambos grupos, dando por resultado que, la salud mental de los trabajadores investigados está en buenas condiciones y no presenta problemas para su desempeño laboral.

En la recepción de soledad por parte de los trabajadores se determinó como resultado que los nacionales presentan un total de 54.95 y en los extranjeros 54.25.

Con estos resultados finales se concluye que los trabajadores de esta investigación mantienen un nivel preocupante de percepción de soledad dentro de su trabajo, esto puede generar problemas sociales, bajo desempeño laboral, desmotivación por su trabajo, entre varias consecuencias que trae el sentimiento de soledad que se presenta en un trabajador.

La última dimensión (Resiliencia), arrojó que ambos grupos presentan muy alta resiliencia, ya que es el mayor porcentaje que se presentó en este tipo de percepción, obteniendo un total de 50% en nacionales y 60% en extranjeros, se da por concluido que ambos grupos de trabajadores poseen buenas habilidades de resiliencia ante cualquier adversidad que surja en su trabajo o su vida personal diaria, convirtiendo los problemas y dificultades en grandes oportunidades para su crecimiento: personal y laboral.

Recomendaciones

En cuanto a la remuneración percibida en los trabajadores se sugiere a los organismos estatales revisar la masa salarial, ya que el salario de 400 a 800 dólares que representa el porcentaje más alto de esta investigación, porque en muchos casos los trabajadores no logran cubrir sus necesidades básicas y gastos mensuales importantes entre ellos: salud, estudios, alimentación, de acuerdo al costo de la canasta básica en nuestro país.

A pesar que son poco los trabajadores que se manejan con un horario rotativo, se recomienda dictar talleres informativos dentro de sus trabajos, donde se le informe como deben adaptarse de mejor manera a estos cambios de horarios, para que su organismo no genere problemas posteriores como de sueño, emocionales, psicológicos, fisiológicos, entre otros. Estudios han demostrado que los cambios radicales en los horarios rotativos pueden generar serios problemas en la salud.

Debido a que no se han presentado riesgos para el trabajador ni evidencias en el estrés crónico (Burnout), se sugiere a las empresas públicas y privadas mantener esa alta realización personal, que deviene de estabilidad laboral, compensaciones y mantener la motivación en el trabajador con un equilibrio entre las exigencias psicológicas y las habilidades que este posea. Este equilibrio logra no solamente tener una eficacia en el trabajo que se realice también ayuda a la autorrealización laboral de cada empleado, explotando su potencial al máximo poniéndole retos y así aumentando su desempeño laboral.

Para evitar que se presenten riesgos psicosociales en los trabajadores, es recomendable que dentro de las empresas se aumente las compensaciones laborales, estas generan una gratificación que hará sentir bien al empleado, también es una herramienta necesaria en su desempeño y motivación por su trabajo, demostrar al

empleado que es fundamental donde él trabaja no solo con palabras de afecto sino con recompensas, vacaciones, o promover algún ascenso acorde al esfuerzo realizado por él, dará como resultado no solo un trabajador más competente, sino que se evitaren riesgos psicosociales, un trabajador que sienta que su trabajo es fundamental y que su esfuerzo da por resultado una labor optima ayudara a su crecimiento personal y laboral beneficiando a ambos empresa y empleado.

Si bien es cierto, que dentro de esta investigación la población que participo mantiene un alto nivel de capital psicológico eso es muy positivo para los empleados, pero se sugiere realizar dentro de los trabajos evaluaciones constantes sobre el capital psicológico cuando uno de los empleados este enfrentando o haya enfrentado una situación fuerte dentro de la empresa, no está bien que este capital psicológico disminuya en su calidad ya que no todos los problemas son iguales, así se podrá tener un mejor monitoreo de un próximo riesgo psicosocial y poder tratarlo a tiempo.

También se puede ayudar con programas hacia los empleados donde se enseñe como poder llevar las adversidades laborales de la mejor manera explotando al máximo la confianza en sí mismo, la eficacia que uno posea, la autoconfianza y las habilidades que el empleado mantenga.

En base a los resultados positivos de salud mental de los trabajadores, no se debe descartar que ésta se pueda deteriorar en un futuro, por eso se recomienda realizar talleres de capacitación psicológica donde al empleado se le enseñe y explique cada uno de estos riesgos (depresión, ansiedad y estrés), para que el trabajador conozca cómo evitarlo, cómo afecta en su salud mental y física, cómo sobrellevar este problema.

Una de las dimensiones que se midió y generó más preocupación, fue la soledad, la mayoría de trabajadores presentaron altos niveles de soledad, con esto es muy importante el recomendar que en las empresas se maneje un adecuado apoyo

social para los trabajadores, y programas de intervención donde se realice apoyo psicosocial aquellos que estén atravesando por sentimientos de soledad.

Se recomienda mantener una evaluación trimestral en los empleados de cómo se siente el consigo mismo, si existe un buen ambiente laboral y compañerismo, si la comunicación tanto formal como informal está bien, si hay conflictos entre empleados o algún tipo de abuso o acoso (Mobbing), todo eso puede ayudar a que las cifras altas sobre soledad disminuyan mejorando la salud emocional y psicológica del empleado.

La resiliencia es un tema muy importante al momento de sobrellevar un problema o conflicto que cada persona tiene, aunque los trabajadores de esta investigación mantienen una alta resiliencia, es sugerente que se informe tras charlas y talleres psicológicos sobre: la “resiliencia” dentro de una crisis tanto laboral como personal y cómo se deben llevar los problemas laborales de una manera positiva. Al haber generado el necesario conocimiento, los empleados sabrán optar por técnicas de resiliencia y usarlas para que un problema no sea una dificultad sino una solución y un crecimiento profesional más.

Bibliografía

- Acosta, C., Quintana, J., García, R. G., Echeverría, S., Vales, J., & Rubio, L. (2017). Soledad, depresión y calidad de vida en adultos mayores mexicanos. *Psicología y Salud*, 27(2), 179–188. https://www.researchgate.net/profile/Jairo_Cardona-Jimenez/publication/277266501_Concepto_de_soledad_y_percepcion_que_de_s_u_momentoactual_tiene_el_adulto_mayor_en_el_municipio_de_Bello_Colombia_2007/links/578ee5bf08aecbca4caad8f3/Concepto-de-soledad-y-per
- Aguilar, M. (2014). *Perspectiva De Derechos*. 39–54. <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552003.pdf>
- Albuja, K. (2014). Implementación de la línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales en la empresa vicencio consultores de la ciudad de quito durante el año 2014. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8048>
- Alvarez, A., & Merino, A. (2018). *Guía de Práctica Clínica sobre la Depresión Mayor en la Infancia y en la Adolescencia*. Ministerio de Sanidad y Política Social. https://portal.guiasalud.es/wp-content/uploads/2018/12/GPC_575_Depresion_infancia_Avaliat_compl.pdf
- Alvarez, F. (1978). Salud ocupacional. In *Salud Publica de Mexico* (Vol. 20, Issue 3). <https://es.scribd.com/document/315504711/225826779-3-Salud-Ocupacional>
- Alves, J., Figueiredo, M., Cruz, A., & Rodrigues, M. (2011). Depresión , ansiedad y estrés en usuarios de cuidados primarios de salud. *Latino-Am. Enfermagem*, 19(2), 1–7. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/es_17.pdf
- Apiquian, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome burnout.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf)
- Asamblea General Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Registro Oficial, 20 de Octubre, 218. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. validación del cuestionario pcq en españa. *Anales de Psicología*, 30(1), 294–301. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Badia, R. (1985). Salud y riesgos laborales. *Bol Of Sanif Panam*, 98(1), 20–33. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.) (Issue 2017).
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- BARBARESI, A. (2019). Peligros de sentirse solo en el trabajo (y como se combaten).
<https://byzness.elperiodico.com/es/gestion-empresarial/20190307/peligros-de-sentirse-solo-en-el-trabajo-y-como-se-combaten-7342745>
- Basaure, M. (2011). Reificación y crítica de las patologías sociales en el marco del proyecto de teoría crítica de Axel Honneth. *Enrahonar: An International Journal of Theoretical and Practical Reason*, 46, 75–91.
<https://revistes.uab.cat/enrahonar/article/view/v46-basaure/156>
- Bayona, H., & Guevara, L. (2017). El Capital Psicológico Positivo y su Relación con Comportamientos Discrecionales en Trabajadores de Lima, Perú. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 49–64.
<https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66462>
- Beltrán, C., Moreno, M., Aldrete, G., Torres, T., & Salazar, J. (2008). Relación de variables sociodemográficas y laborales con manifestaciones clínicas en trabajadores agentes de tránsito, México TT - Sociodemographic and labor variables as related to clinical manifestations in traffic officers, México. *Rev. Costarric. Salud Pública*, 17(33), 32–39.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v17n33/3769.pdf>
- Buller, A., V, V., Stoklosa H, R, B., & Zimmerman, C. (2015). Explotación Trata y Salud de los Migrantes. <https://publications.iom.int/es/books/explotacion-laboral-trata-y-salud-de-los-migrantes-hallazgos-en-diversos-paises-sobre-los>
- Candelejo, T., Michel, J., Navas, N., & Paúl, C. (2019). Migración venezolana en Riobamba: proceso de asimilación y adaptación de los migrantes venezolanos a la ciudad de Riobamba, Ecuador. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. e-ISSN 2550-6587. URL:
[Www.Revistas.Utm.Edu.Ec/Index.Php/Rehuso](http://www.Revistas.Utm.Edu.Ec/Index.Php/Rehuso), 4(1), 41.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v4i1.1631>
- Canul, M., Eduardo, B., Bonilla, F., & Coria, G. (2015). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. 1–6.
[https://studylib.es/doc/4689798/factores-motivacionales-e-higiénicos-de-herzberg-en-las-e...](https://studylib.es/doc/4689798/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-e...)

- Cardenas, D. (2016). Cuantificación de la probabilidad de sufrir estrés a través de Redes Bayesianas (Issue November 2015).
https://www.researchgate.net/publication/289345218_Cuantificacion_de_la_probabilidad_de_sufrir_estres_a_traves_de_Redets_Bayesianas
- CEAR. (2016). Informe sobre discriminación de personas migrantes y refugiadas en España. 18. <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/02/Informe-discriminación.pdf>
- Código de Trabajo, C. (2015). Código de Trabajo. 2005, 77.
<http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Collaguazo, S. (2012). LA MIGRACIÓN IRREGULAR DE HABITANTES COLOMBIANOS Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA.
<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12271>
- Consejo Nacional de Población. (2012). Algunos efectos de la migración internacional en los lugares de origen y destino. Índices de Intensidad Migratoria México-Estados Unidos, 21–26.
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/intensidad_migratoria/pdf/Efectos.pdf
- Cuéllar, L., & Guerrero, A. (2017). El Capital Psicológico En La Empresa Y Su Influencia. octubre, 17–64. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/2-el-capital-psicologico-en-la-empresa.pdf>
- Fernández, A., & Vasco, E. (2012). Dinámicas del reconocimiento en las narraciones de jóvenes con discapacidades. *Revista Latinoamericana En Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), 467–479.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n1/v10n1a30.pdf>
- Ferreira, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 49(4), 567–576.
<https://doi.org/10.18273/revsal.v49n4-2017006>
- FLACSO, S. E. (2005). La migración ecuatoriana transnacionalismo, redes. In *Ecuador Debate*.
https://flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/6417.migracion_ecuatoriana_transnacionalismo__redes_e_identities.pdf

- Gatica, Y. (2018). Evaluación de dimensiones de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones.
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168120/Gatica Rojas Yasna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168120/Gatica_Rojas_Yasna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, L., & Castillo, E. (2016). Artículo de Revisión Síndrome de Burnout : una revisión breve. June.
https://www.researchgate.net/publication/304625645_Sindrome_de_Burnout_Una_revision_breve
- Gómez, S., Ramos, A., & Catalán, S. (2016). Aspectos sociodemográficos y laborales en el error asistencial de enfermería. *Enfermería Global*, 15(3), 176.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.15.3.214021>
- González, E. (2012). El Fenómeno de la Resiliencia en el Bienestar y el Rendimiento Laboral. 155.
[http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/18231/6/TFM_EstefaniaGonzalez Piedra.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/18231/6/TFM_EstefaniaGonzalezPiedra.pdf)
- González, M., Ibáñez, I., & Barrera, A. (2017). La rumiación, la preocupación y la orientación negativa al problema: procesos transdiagnósticos de los trastornos de ansiedad, de la conducta alimentaria y del estado de ánimo. *Acta Colombiana de Psicología*, 20(2), 30–41. <https://doi.org/10.14718/acp.2017.20.2.3>
- Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*, 9(1), i–xv. <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423545768002.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2003). Metodología de la investigación. In: Vol. (5)2 (Issue 2). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, B. (2017). Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0. Espanya de Creative Com. 09–295.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/403710/BHR_TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Isaza, M. (2019). Síndrome de burnout en enfermeros de servicios asistenciales. 53(9),

1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

López, D., Río, F., & Ruiz, M. (2014). Análisis psicométrico de la Escala de Soledad de UCLA (Versión 3) en una muestra de guardias civiles. *Apuntes De Psicología*, 32(3), 289–294.

https://www.researchgate.net/publication/283726837_Analisis_psicometrico_de_la_Escala_de_Soledad_de_UCLA_Version_3_en_una_muestra_de_guardias_civiles

LOSEP. (2010). Ley Organica de Servicio Público. Registro Oficial Suplemento 294, 1–71.

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_púb.pdf

Mansilla, F. (2010). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. In *Psicología Laboral*.

<http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107044/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>

Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. 1–10.

https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, Marta. (2017). La importancia del reconocimiento. <https://blogs.informacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

Martínez, Miriam, & Valido, A. (2003). Migración Internacional y Seguridad Nacional : ¿ términos en pugna ? 1–17.

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cemi/migseg.pdf>

Mogollón, E., Ríay, C., & Toquica, V. (2018). Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. *Director*, 15(29), 7577–7588.

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres_y_Resiliencia_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Monesterolo, G. (2013). Jornadas laborales prolongadas y sus repercusiones en el buen vivir del trabajador y de su familia (Tema Central). 19, 61–78.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/421>

Montenegro, G. O. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas *. *Cuad. Adm. Bogotá*

- (Colombia), 20(34), 139–160.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>
- Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Annals of Applied Biology*, 101(2), 291–295. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7348.1982.tb00824.x>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19.
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B. (2017). Características de la siniestralidad laboral del sector minero español de productos de cantera y rocas ornamentales en los períodos 2003-2008 y 2009-2014. *ORP Journal*, 1(Actas ORP2017), 302–309.
<http://www.orpjournals.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>
- Moscoso, M. S. (2010). Chronic stress and the Mindfulness-Based Cognitive Therapy: A new dimension in psychoneuroimmunology. *Persona: Revista de La Facultad de Psicología*, 13, 11–29.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3646877>
- Neffa, J. (2015). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
CONTRIBUCIÓN A SU ESTUDIO. In *Boletín del Consejo Académico de Ética en Medicina* (Vol. 14, Issue 3).
- Neffa, J. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo (contribucion a su estudio). 598.
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. In *Botanica Marina* (Vol. 23, Issue 2).
<https://doi.org/10.1515/botm.1980.23.2.117>
- OIM. (2018). Informe sobre las migraciones en el mundo. In *Organización Internacional para las Migraciones (OIM)*.
https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2018_sp.pdf
- OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *OIT-OMS*, 1, 1–85.
http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- OIT. (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en. *Boletín Internacional De Investigación Sindical*, 8(1–2). https://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--es/index.htm
- OIT. (2020). OIT 100 | Derechos y normas del trabajo.

- <https://www.ilo.org/100/es/story/rights/>
- OIT, O. (2002). La violencia laboral en el sector de la salud.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/44072>
- ONU. (2020). Migración | Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/migration/index.html>
- OXFAM. (2019). Sí , Pero No Aquí.
<https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620890/bp-si-pero-no-aqui-251019-es.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. In Textos de capacitación.
<http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>
- Pinazo, S., & Bellegarde, M. (2018). La soledad de las personas mayores. In Familia. Revista de Ciencias y Orientación Familiar (Issue 21).
<https://doi.org/10.36576/summa.28305>
- Poggini, P. (2010). ESTRÉS EN FUNCIONARIOS PENITENCIARIOS. (Spanish). Stress in Corrections Officials. (English), 17, 570–585.
<https://es.slideshare.net/danilosaavedra11/estres-en-funcionarios-penitenciarios>
- Ponce, J., & Yáber, G. (2013). Capital psicologico como predictor del comportamiento organizacional ciudadano en el ambiente universitario. Revista Anales, 12(2).
https://www.researchgate.net/publication/299397680_Capital_psicologico_como_predictor_del_comportamiento_organizacional_ciudadano_en_el_ambiente_universitario
- Puerta, E., & Vásquez, M. (2012). Conceptos de resiliencia. Caminos Para La Resiliencia, 1(2), 1–4. http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8053e5b2-7d04-4997-9dc0-4dcada70658f/BoletÃn+2_Concepto+de+Resiliencia.pdf?MOD=AJPERES
- Quintana, Y., Rosero, J., Serrano, J., & Pimentel, J. (2014). La Violencia De Géneo Contra Las Mujeres En El Ecuador. In Quito.
[https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4472/1/Violencia de genero.pdf](https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4472/1/Violencia%20de%20genero.pdf)
- Reyes, A. (2010). Trastornos de Ansiedad. Guía práctica para diagnóstico y tratamiento. Trastornos de Ansiedad. Guía Práctica Para Diagnóstico y Tratamiento, 1–134. <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>
- Richter, J. (2011). El concepto ampliado de trabajo: los diversos trabajos. Gaceta

- Laboral, 17(2), 169–189. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33619713002.pdf>
- Ripoll, S., & Navas, L. (2018). Xenofobia y discriminación hacia refugiados y migrantes venezolanos en Ecuador y lecciones aprendidas para la promoción de la inclusión social. *Ciencia Social En Acción Humanitaria*, 1–49.
<https://www.socialscienceinaction.org/resources/xenofobia-y-discriminacion-hacia-refugiados-y-migrantes-venezolanos-en-ecuador-y-lecciones-aprendidas-para-la-promocion-de-la-inclusion-social/>
- Rivera, A. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. *Universidad Militar Nueva Granada*, 18.
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16216/1/RiveraSanchezAngelaBibiana2017.pdf>
- Rodrigo, G., Neira, R., Chiang Vega, M. M., Alfonso, P., & Escobar, R. (2018). Artículo Original REIATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION, WORK STRESS AND ITS RESULTS IN WORKERS OF A CHARITY INSTITUTION OF THE PROVINCE OF CONCEPCIÓN. www.cienciaytrabajo.cl
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Román, F., Vinet, E., & Alarcón, A. (2014). Escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS-21): Adaptación y propiedades psicométricas en estudiantes secundarios de Temuco. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 23(2), 179–190.
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281943265009.pdf>
- Romero-Díaz, C. H., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverría González, A., & Lasprilla Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual En Costa Rica*, 18(31), 1–15. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>
- Romero, P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología Desde El Caribe*, 34(2), 120–138.
<https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.72783>
- Rosales, Y. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 36(4), 337–345. <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44895>
- Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*.

<https://images.app.goo.gl/HN3ek4C78R4YgtQ26>

- Salas, S. (2018). LA INSEGURIDAD LABORAL EN LA POBLACION ASALARIADA. https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_665796/ssn1de1.pdf
- Sanchis, Ruiz, A., Varela, Hall, C., Martins, Muñoz, G., & Díaz, Sotero, M. (2013). Riesgo psicosocial de los trabajadores inmigrantes en España. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 59(232), 345–360. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2013000300005>
- Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL. 1–95.
- Solano, S. (2010). Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. *Revista Cuidarte*, Volumen 1, 53–62. <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359533177008.pdf>
- Solis, P. (2017). Discriminacion estructural. http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Discriminacionestructuralaccs.pdf
- Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2010). Cuantitativa, Metodologia de la investigacion.
- Sue, D., Wing Sue, D., & Sue, S. (2015). Psicopatología Comprendiendo la conducta anormal. In *Revista española de neuropsicología* (Vol. 4, Issue 1). <https://doi.org/10.4067/S0717-92272016000300005>
- Sum, M. (2015). NIVELES DE ANSIEDAD QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO (Vol. 3, Issue 2) [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>
- Tirado, G., Llorente, M., & Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 59. <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v9i2.320>
- Tomalá, M. (2016). El proceso migratorio en el Ecuador después de la crisis económica-financiera de 1998-1999. Un análisis histórico descriptivo. *XLII Reuniones de Estudios Regionales*, 26. <http://reunionesdeestudiosregionales.org/Santiago2016/htdocs/pdf/p1696.pdf>
- UGT. (2013). Ficha de Prevención inseguridad laboral. 1–2. <http://www.observatorioriesgopsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/>

29.Inseguridad Laboral.pdf

UGT. (2014). Violencia Laboral En El Trabajo Y Sus Manifestaciones. Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 1–71.

http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/GUIA_ACOSO2.pdf

UGT. (2016). Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. UGT, 124.

<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Manual+de+riesgos+psicosociales+en+el+mundo+laboral#2>

UGT -. (n.d.). Violencia en el ámbito laboral. 1–41.

https://www.aragon.es/documents/20127/674325/violecia_ambito_laboral.pdf/a619572a-3a40-f681-aeec-c6fd989182e7

Valle, D. (2017). CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA MIGRACIÓN. Embarazo No Deseado y Aborto Inducido En Colombia, 5–9.

<https://es.scribd.com/document/373864839/CAUSAS-Y-CONSECUENCIAS-DE-LA-MIGRACION-docx>

Vásquez, M. (2019). MOVILIDAD HUMANA NORTE-SUR Y SUS EFECTOS EN LAS COMUNIDADES RECEPTORAS: LA MIGRACIÓN DE JUBILADOS ESTADOUNIDENSES Y EUROPEOS, EL CASO DE LA CIUDAD DE COTACACHI- ECUADOR EN EL PERÍODO 2008-2017. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Vázquez, A., & García, R. (1994). Escala de soledad UCLA revisada. Fiabilidad y validez de una versión española. *Revista de Psicología de La Salud*, 6(1), 45–54.

<https://core.ac.uk/reader/237118800>

Vega, M. (2006). NTP 704 : Síndrome de estar quemado por el trabajo o " burnout " (I): definición y proceso de generación. li, 1–7.

https://app.mapfre.com/documentacion/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1031502

Villalobos, G. H. (1997). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales.

Aproximación Conceptual y Valorativa EPIDEMIOLOGICAL SURVEILLANCE OF PSYCHOSOCIAL FACTORS: CONCEPTUAL AND VALUATING APPROACHS.

Ciencia & Trabajo, 6 (14)(Oct-Dic), 197–201.

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sicosociales.pdf

Apéndice

Apéndice 1: Documento de información para participantes y consentimiento informado

Información General

Estimado/a,

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar o no, en una investigación. El presente proyecto tiene por objeto: "Identificar factores de riesgo asociados al ámbito laboral". La investigación es en su mayoría a través de cuestionarios, no implica ningún riesgo para el participante y la decisión de participar es absolutamente voluntaria.

¿Quiénes participarán en el estudio?

Para el estudio no se han realizado avisos públicos para el reclutamiento de participantes. No hay contraindicaciones, ni riesgos relacionados a la participación en la investigación. La población objeto de estudio serán el personal de instituciones públicas o privadas en servicio activo.

Procedimientos del estudio

A los voluntarios incluidos en el estudio se les realizarán distintas pruebas psicológicas y levantamiento de información sociodemográfica, a través de los siguientes instrumentos: Cuestionario Sociodemográfico y laboral, Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), COPSOQ III (riesgos psicosociales), Psychological capital Questionnaire (PCQ), DASS 21, UCLA-20 y ER-14.

Beneficios de su participación:

Con este estudio usted contribuirá al desarrollo de nuevos conocimientos destinados a la prevención de factores de riesgos psicosociales. Los resultados finales serán informados a través de artículos científicos y exposiciones académicas, y únicamente serán trabajados por el Departamento y Titulación de Psicología de la UTPL. Usted no incurrirá en ningún gasto.

Riesgos y molestias:

Éste es un estudio en que los riesgos para su salud son nulos. Además, no se usará ningún tipo de medio o de estrategia de recolección de información que ponga en algún riesgo o malestar al participante.

Confidencialidad de los datos:

Si acepta participar en el presente estudio, sus datos y resultados serán parte de la investigación científica y serán usados en publicaciones, sin embargo, se guardará estricta confidencialidad de todo tipo de información personal entregada y se garantizará el anonimato de cada uno de los participantes.

Participación voluntaria:

Todos los que decidan participar en el presente estudio y cambien de opinión durante el desarrollo del mismo, podrán abandonarlo en cualquier momento. Si desea más información acerca del estudio haga todas las preguntas que desee en cualquier momento de su participación. Para mayor información se puede contactar con el siguiente correo dmortega1@utpl.edu.ec

NOTA: No firme la presente carta hasta que haya leído o le hayan leído y explicado toda la información proporcionada. Se le proporcionará copia de este documento.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El/la abajo firmante, declara conocer el Proyecto “Identificación de factores relacionados con riesgos psicosociales en trabajadores” y acepta que es necesaria la recolección de algunos datos concernientes a su estado actual.

Por lo que, libre, voluntariamente y consciente acepta participar en el proyecto detallado, colaborando para la realización del mismo y aportando con la información y actividades que se requieran.

Además, autoriza al personal a cargo del proyecto para que utilice su información para la consecución de los objetivos propuestos.

Sus respuestas serán **SECRETAS, ANÓNIMAS, y NUNCA** podrán vincularse con usted.

Está en su derecho de abstenerse de participar o retirarse del estudio, así mismo, revocar el consentimiento informado en cualquier momento sin ninguna represalia y si así lo desea, puede disponer de sus resultados.

He leído y acepto.

Acepto (firma) _____

No acepto _____

Apéndice 2: Cuestionario Ad Hoc.

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.

Género: Masculino Femenino Otro Edad: _____ años Número de hijos: _____

País de origen: _____

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

Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre

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
 Otro Periodo fijo

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

La institución provee de recursos Totalmente Medianamente Poco Nada

necesarios para su trabajo:

Tiempo de experiencia laboral: _____ años

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				

Apéndice 4: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)

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?					

35	¿Qué tan bien se manejan las condiciones ambientales (calidad del aire, temperatura, iluminación, ruido, ergonomía de la estación de trabajo)?						
36	¿Qué tan bien se manejan los problemas de seguridad (resbalones / tropezones / caídas, químicos tóxicos, enfermedades infecciosas, radiación Wi-Fi)?						
Nro.	Pregunta		Si, ciertamente	Si, hasta cierto punto	Sí, pero muy poco	No en lo absoluto	
37	¿Siente que su trabajo consume tanta energía que tiene un efecto negativo en su vida privada?						
38	¿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?						
		Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	
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.)

Apéndice 5: Psychological capital questionnaire (PCQ)

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 largoplazo.	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/metastas 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 esperolo 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

Apéndice 6: Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)

DASS-21

Sírvase de contestar como considere oportuno las siguientes oraciones, seleccione con un círculo el número correspondiente 0,1,2,3 según considere que experimento usted en los últimos días, a continuación, se muestra la escala y su correspondencia:

0= Nada aplicable en Mí

1= Aplicable a Mí en algún grado

2= Aplicable en Mí en alto grado

3= Muy aplicable en Mí

1.	Me costó mucho relajarme	0	1	2	3
2.	Me di cuenta que tenía la boca seca	0	1	2	3
3.	No podía sentir ningún sentimiento positivo	0	1	2	3
4.	Se me hizo difícil respirar	0	1	2	3

5.	Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	0	1	2	3
6.	Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones	0	1	2	3
7.	Sentí que mis manos temblaban	0	1	2	3
8.	Sentí que tenía muchos nervios.....	0	1	2	3
9.	Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo	0	1	2	3
10.	Sentí que no tenía nada por que vivir.....	0	1	2	3
11.	Noté que me agitaba	0	1	2	3
12.	Se me hizo difícil relajarme	0	1	2	3
13.	Me sentí triste y deprimido	0	1	2	3
14.	No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	0	1	2	3
15.	Sentí que estaba al punto de pánico	0	1	2	3
16.	No me pude entusiasmar por nada	0	1	2	3
17.	Sentí que valía muy poco como persona	0	1	2	3
18.	Sentí que estaba muy irritable.....	0	1	2	3
19.	Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	0	1	2	3
20.	Tuve miedo sin razón	0	1	2	3
21.	Sentí que la vida no tenía ningún sentido.....	0	1	2	3

Apéndice 7: Escala de Soledad de UCLA

UCLA-20

Sírvase de contestar como considere oportuno las siguientes oraciones, seleccione con un círculo el número correspondiente 1,2,3,4 según considere que experimento usted en los últimos días, a continuación, se muestra la escala y su correspondencia:

- 1= A menudo
2= Con frecuencia
3= Raramente
4= Nunca

1.	Con que frecuencia Me llevo bien con la gente que me rodea	1	2	3	4
2.	Con que frecuencia Me falta compañía	1	2	3	4
3.	Con que frecuencia No tengo a nadie con quien pueda contar	1	2	3	4
4.	Con que frecuencia Me siento solo	1	2	3	4
5.	Con que frecuencia Me siento parte de un grupo de amigos	1	2	3	4
6.	Con que frecuencia Tengo mucho en común con los que me rodean	1	2	3	4
7.	Con que frecuencia No tengo confianza con nadie	1	2	3	4
8.	Con que frecuencia Mis intereses no son compartidos.....	1	2	3	4

9.	Con que frecuencia Soy una persona abierta, extrovertida	1	2	3	4
10.	Con que frecuencia Me siento cercano a algunas personas.....	1	2	3	4
11.	Con que frecuencia Me siento excluido, olvidado por los demás	1	2	3	4
12.	Con que frecuencia Mis relaciones sociales son superficiales	1	2	3	4
13.	Con que frecuencia Pienso que realmente nadie me conoce bien	1	2	3	4
14.	Con que frecuencia Me siento aislado por los demás	1	2	3	4
15.	Con que frecuencia Puedo encontrar compañía cuando lo necesito	1	2	3	4
16.	Con que frecuencia Hay personas que realmente me comprenden	1	2	3	4
17.	Con que frecuencia Me siento infeliz por estar tan aislado	1	2	3	4
18.	Con que frecuencia La gente está a mi alrededor, pero no la siento conmigo	1	2	3	4
19.	Con que frecuencia Hay personas con las que puedo hablar y comunicarme	1	2	3	4
20.	Con que frecuencia Hay personas a las que puedo recurrir	1	2	3	4

Apéndice 8: Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)

ER-14

Por favor, lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una se encuentran siete números, que van desde "1" (totalmente en desacuerdo) a la izquierda a "7" (totalmente de acuerdo) a la derecha. Haga un círculo en el número que mejor indique sus sentimientos acerca de esa afirmación. Por ejemplo, si está muy de acuerdo con un enunciado, el círculo de "1". Si no está muy seguro, haga un círculo en el "4", y si está totalmente de acuerdo, haga un círculo en el "7", y puede graduar según esta escala sus percepciones y sentimientos con el resto de números.

	Ítems	Totalmente en Desacuerdo			Totalmente de Acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Normalmente, me las arreglo de una manera u otra	1	2	3	4	5	6	7
2	Me siento orgulloso de las cosas que he logrado	1	2	3	4	5	6	7
3	En general, me tomo las cosas con calma	1	2	3	4	5	6	7
4	Soy una persona con una adecuada autoestima	1	2	3	4	5	6	7
5	Siento que puedo manejar muchas situaciones a la vez	1	2	3	4	5	6	7
6	Soy resuelto y decidido	1	2	3	4	5	6	7
7	No me asusta sufrir dificultades porque ya las he experimentado en el pasado	1	2	3	4	5	6	7

8	Soy una persona disciplinada	1	2	3	4	5	6	7
9	Pongo interés en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
10	Puedo encontrar, generalmente, algo sobre lo que reírme	1	2	3	4	5	6	7
11	La seguridad en mí mismo me ayuda en los momentos difíciles	1	2	3	4	5	6	7
12	En una emergencia, soy alguien en quien la gente puede confiar	1	2	3	4	5	6	7
13	Mi vida tiene sentido	1	2	3	4	5	6	7
14	Cuando estoy en una situación difícil, por lo general puedo encontrar una salida	1	2	3	4	5	6	7