



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA**

**PSICÓLOGO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Factores de riesgos psicosociales en trabajadores del sector  
norte de la ciudad de Guayaquil 2021**

**Autora:** Cevallos Solórzano, Eve Patricia

**Director:** Alvarado Chamba, Julio César

**CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL**

**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, 8 de septiembre 2021

Magister

Geovanny Eduardo Cuenca Puma

**Coordinador de la carrera de Psicología**

Ciudad. -

De mi consideración:

El presente Trabajo de Titulación denominado: Factores de riesgos psicosociales en trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil realizado por Eve Patricia Cevallos Solórzano, 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 antiplagio institucional.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Julio Alvarado Chamba.

C.I.: 1103791511

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

“Yo, Eve Patricia Cevallos Solórzano, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

- Ser autor(a) del Trabajo de Titulación denominado: Factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil, de la Titulación de Psicología, específicamente de los contenidos comprendidos en: tres capítulos elaborados en el Trabajo de Titulación. Introducción, Capítulo 1. Marco teórico de los riesgos psicosociales, Capítulo 2. Metodología de la investigación, Capítulo 3. Análisis y discusión de resultados. Conclusiones y Recomendaciones, siendo Julio Cesar Alvarado Chamba 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.

Autor: Eve Patricia Cevallos Solórzano

C.I.: 1305555805

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de titulación a mi esposo por creer siempre en mí, y en mi capacidad, tu apoyo incondicional y compañía han sido fundamentales para lograr culminar con éxito esta etapa de mi vida, gracias por no permitir que me rinda. A mis tres grandes maestras Odalys, Natalia y Camila, de quienes aprendo cada día, son mi fuente de inspiración y motivación para no decaer, y buscar ser mejor persona, ustedes con su tolerancia y paciencia han sido parte importante en este camino, para ustedes mi ejemplo de superación y constancia. Nunca es tarde para cumplir nuestros sueños.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por ser fuente de amor infinito, por no dejarme sola, por alimentar mi fe cada día y darme el don de la empatía y servicio a los demás. Agradezco a la universidad por abrirme las puertas y permitirme ser parte de esta prestigiosa institución, a mis maestros durante estos 10 ciclos de formación académica, gracias por sus enseñanzas y conocimientos brindados, gracias por exigir lo mejor de mí en cada trabajo y evaluaciones, a mi director de tesis por guiarme en cada paso de este proceso con sus conocimientos. Al personal del Área de salud mental del Hospital Naval de Guayaquil, gracias por acogerme durante mi periodo de prácticas, sus enseñanzas fueron muy valiosas, gracias por aportar en mi formación profesional. A mis hijas, mi esposo, familiares, amigas y todas las personas que han estado presentes de alguna manera en este proceso.

## Índice de Contenido

Aprobación del director del trabajo de titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen .....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno: marco teórico .....	5
1.1. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	5
1.1.1 <i>Riesgos laborales.</i> .....	5
1.1.2 <i>Riesgos psicosociales.</i> .....	7
1.1.3 <i>Conceptualización de factores Psicosociales.</i> .....	8
1.1.4 <i>Teorías de los factores de riesgo psicosocial.</i> .....	8
1.1.5 <i>Modelos teóricos de los riesgos psicosociales.</i> .....	10
1.1.6 <i>Principales riesgos psicosociales y consecuencias.</i> .....	11
1.2. MIGRACIÓN Y RIESGOS PSICOSOCIALES. ....	14
1.2.1. <i>Migración.</i> .....	14
1.2.2. <i>Migración internacional.</i> .....	15
1.2.3. <i>Migración Nacional.</i> .....	15
1.2.4. <i>Discriminación laboral en población migrante.</i> .....	16
1.2.5. <i>Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes.</i> .....	17
1.2.6. <i>Normativa legal de los Riesgos Psicosociales.</i> .....	18
1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES .....	19
1.3.1. SÍNDROME DE BURNOUT.....	19
1.3.2. <i>Capital psicológico.</i> .....	21

1.3.3.	<i>Ansiedad y depresión</i> .....	22
1.3.4.	<i>Soledad</i> .....	24
1.3.5.	<i>Resiliencia</i> .....	25
<b>Capítulo dos: metodología</b> .....		<b>27</b>
2.1.	OBJETIVOS: .....	27
2.1.1.	<i>Objetivo General</i> .....	27
2.1.2.	<i>Objetivos Específicos</i> .....	27
2.2.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	27
2.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	28
2.4.	CONTEXTO .....	30
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
2.6.	PARTICIPANTES. ....	31
2.7.	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	31
2.7.1.	<i>Método inductivo y deductivo</i> .....	32
2.7.2.	<i>Método Descriptivo</i> .....	32
2.7.3.	<i>Método Analítico – Sintético</i> .....	32
2.8.	TÉCNICAS.....	33
2.9.	INSTRUMENTOS.....	33
2.9.1.	<i>Cuestionario Ad Hoc</i> .....	34
2.9.2.	<i>Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]</i> .....	34
2.9.3.	<i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)</i> .....	34
2.9.4.	<i>Psychological capital questionnaire (PCQ)</i> .....	35
2.9.5.	<i>Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)</i> .....	36
2.9.6.	<i>Escala de Soledad de UCLA</i> .....	36
2.9.7.	<i>Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)</i> .....	36
2.10.	PROCEDIMIENTO. ....	37
2.11.	RECURSOS.....	38

<b>Capítulo tres: análisis de resultados y discusión.</b> .....	<b>39</b>
<b>3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2. DISCUSIÓN</b> .....	<b>47</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>53</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>55</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>57</b>
<b>Apéndice</b> .....	<b>62</b>

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Clasificación de los riesgos laborales .....	<b>6</b>
<b>Tabla 2:</b> Características sociodemográficas .....	<b>39</b>
<b>Tabla 3:</b> Características laborales .....	<b>40</b>
<b>Tabla 4:</b> Resultados de las dimensiones de burnout.....	<b>42</b>
<b>Tabla 5:</b> Resultados de las dimensiones de riesgos psicosociales .....	<b>43</b>
<b>Tabla 6:</b> Resultados de las dimensiones de capital psicológico.....	<b>45</b>
<b>Tabla 7:</b> Resultados de las dimensiones de salud mental .....	<b>45</b>
<b>Tabla 8:</b> Resultados de percepción de soledad .....	<b>46</b>
<b>Tabla 9:</b> Resultados de percepción de resiliencia .....	<b>47</b>

## Resumen

Por mucho tiempo el trabajo ha sido considerado como un factor de riesgo para la salud de las personas, por las condiciones en que se desempeñan en algunos trabajos han ocurrido accidentes laborales que afectan la salud física y mental de los trabajadores. Los daños más inmediatos a la salud de los trabajadores suelen provenir de amenazas físicas, químicas y ambientales (Moreno, 2011).

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer los factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores nacionales y extranjeros del sector norte de la ciudad de Guayaquil, utilizando el método cuantitativo, con una muestra de 40 trabajadores, 20 nacionales y 20 extranjeros de empresas del sector norte de la ciudad, se aplicaron una serie de instrumentos (Cuestionario sociodemográfico y laboral, 2.10.2., inventario del estrés laboral crónico de Maslach (MBI-GS), cuestionario psicosocial (COPSOQ), cuestionario capital psicológico (PCQ), escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS-21), escala de soledad (UCLA-20), escala de resiliencia (ER-14), que miden los factores de riesgos psicosociales, como resultado de las dimensiones de salud mental el 10% de trabajadores nacionales presentan un estrés severo, frente al 5% de extranjeros, se evidencia claramente en los resultados que los trabajadores nacionales están más expuestos a los riesgos psicosociales en el trabajo.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, salud mental, trabajadores.

### **Abstract**

For a long time, work has been considered a risk factor for people's health, due to the conditions in which they perform in some jobs, occupational accidents have occurred that affect the physical and mental health of workers. The most immediate damage to workers' health often comes from physical, chemical and environmental threats (Moreno, 2011).

The objective of this research work is to know the psychosocial risk factors that affect national and foreign workers in the northern sector of the city of Guayaquil, using the quantitative method, with a sample of 40 workers, 20 nationals and 20 foreigners from companies of the northern sector of the city, a series of instruments (Sociodemographic and labor questionnaire, 2.10.2. Maslach Chronic Work Stress Inventory (MBI-GS), psychosocial questionnaire (COPSOQ), Psychological capital questionnaire (PCQ), depression, anxiety and stress scales (DASS-21), Loneliness scale (UCLA-20), scale of resilience (ER-14) were applied that measure psychosocial risk factors, as a result of the mental health dimensions, 10% of national workers present severe stress, compared to 5% of foreigners who present severe stress , it is clearly evidenced in the results that national workers are more exposed to psychosocial risks at work.

Keywords: Psychosocial risks, mental health, workers.

## Introducción

El riesgo psicosocial es un término relativamente nuevo, sus primeros indicios de utilización datan de los últimos años del siglo pasado. Siendo en 1984, la publicación de “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, una de las primeras referencias oficiales sobre el tema, el mismo que expresaba la fuerza que ejercen los factores psicosociales, sobre la conducta y salud física del trabajador, estos riesgos afectan los derechos fundamentales del trabajador, lo predisponen en sus funciones y crean delicados cuadros de enfermedad. (Wilsoft, 2019)

En la actualidad los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos que afectan la función laboral, las empresas cada día se preocupan más por el bienestar físico y mental de su personal, a través de implementación de herramientas de prevención ante la presencia de riesgos psicosociales laborales. Los factores de riesgos psicosociales es la interacción por una parte entre el trabajo, las condiciones de la organización, su ambiente, la satisfacción en el trabajo y por otro lado la capacidad del trabajador, su cultura, sus necesidades, su situación personal, todo lo que influye en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo (Moreno, 2011).

La presente investigación tiene como objetivo analizar los factores de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores nacionales y extranjeros de empresas del sector norte de Guayaquil, al ser un tema de relevancia por tratarse de la salud física y mental de los trabajadores, se realizaron cuestionarios vía telemática, debido a la situación que estamos atravesando por pandemia de covid-19 no se pudo hacer contacto con los trabajadores entrevistados, ni realizar las observaciones en ambiente laboral.

La problemática que dio origen la presente investigación fue que en las empresas no existe antecedentes de investigaciones realizadas a esta problemática, considerando época de pandemia y confinamiento.

La estructura de la investigación se dividió en tres capítulos, el capítulo uno describe el marco teórico correspondiente a los riesgos psicosociales, riesgos laborales en el trabajo, migración y riesgos psicosociales, variables relacionadas con los riesgos psicosociales. El

capítulo dos hace referencia a los objetivos, la metodología entre los que se exponen el tipo de modalidad y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas usadas para la recopilación de información por medio de las presentes baterías, Cuestionario sociodemográfico y laboral, 2.10.2. Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach (MBI-GS), cuestionario psicosocial (COPSOQ), Cuestionario capital psicológico (PCQ), escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS-21), escala de soledad (UCLA-20), escala de resiliencia (ER-14), con las cuales se tomaron los datos para llevar a cabo el análisis cuantitativo.

El capítulo tres se compone de análisis e interpretación de la información recopilada, con soporte informático mediante tablas de resultados en excel, después de la cual se realiza la discusión de los resultados obtenidos. Finalmente se exponen conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en la presente investigación.

La importancia de esta investigación implica que el análisis de los factores de riesgos psicosociales tiene un impacto positivo en la salud física y mental de los trabajadores nacionales y extranjeros, permite conocer a que factores se encuentran mayormente expuestos los trabajadores y garantiza además mayor eficacia y desempeño en las actividades que realizan diariamente en sus puestos de trabajo.

En el presente trabajo se hizo uso de la tecnología para llegar a mas participantes, lo cual facilitó mucho la realización de las encuestas, y la optimización del tiempo en obtención de los resultados. Por motivos de pandemia se hubo limitaciones para realizar visitas presenciales a las empresas y el acercamiento con los trabajadores encuestados, lo cual impidió la observación directa en su ambiente laboral.

## Capítulo uno

### Marco teórico

#### 1.1. Factores de riesgos psicosociales

Son factores negativos que provocan daño a la salud, tanto a la salud física como a la psicológica, incluyen factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder a la actividad derivada del trabajo, son innumerables y provienen de los múltiples componentes del ambiente laboral, tales como, la falta de control en el trabajo, largas jornadas e intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación, sobrecarga de rol y muchos otros (Moreno, 2011).

##### 1.1.1 Riesgos laborales

Moreno (2011), define el riesgo laboral contra la salud como: “aquellas situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores”; por otra parte, en el (Instrumento Andino de Seguridad y Salud En El Trabajo, 2004) en su artículo primero literal E, define al riesgo laboral como: “la probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión”

En la actualidad, la ecuación de riesgo más aceptada es la que asocia amenazas, vulnerabilidades e impactos o daños. “Los daños más inmediatos a la salud de los trabajadores suelen provenir de la materialización de amenazas físicas, químicas y ambientales”, tales como la temperatura, el ruido, falta de iluminación, insuficientes protecciones mecánicas de maquinaria, entre otros; causantes de accidentes y enfermedades laborales (Moreno 2011). Por tanto, mitigar esa vulnerabilidad se ha convertido en una prioridad y responsabilidad tanto de las empresas como de los estados a través de una legislación adecuada y de su exigente aplicación. La tabla 1 muestra la clasificación de los riesgos laborales, entre los que se incluyen riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos.

**Tabla 1***Clasificación de los riesgos laborales*

Tipo de riesgo	Descripción	Ejemplo
Físicos	Proviene del ambiente físico que nos rodea, suelen estar en las mayorías de las actividades laborales desempeñadas por el trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición al ruido.</li> <li>• La iluminación.</li> <li>• La presión atmosférica.</li> <li>• La temperatura.</li> <li>• La humedad.</li> <li>• La exposición a las radiaciones derivadas de los rayos X.</li> </ul>
Químicos	Este tipo de riesgo es de consecuencias peligrosas, ya que los elementos y sustancias que entren en contacto con el trabajador, por medio de la inhalación o manipulación durante la jornada laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El humo.</li> <li>• El polvo.</li> <li>• Los vapores y gases</li> </ul>
Biológicos	Son aquellos que emanan del contacto con agentes vivos patógenos o con sus productos y derivados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los virus.</li> <li>• Las bacterias.</li> <li>• Determinados tipos de hongos.</li> </ul>
Ergonómicos	Son condiciones del trabajo que determinan las exigencias físicas y mentales que la tarea impone al trabajador, que incrementan la probabilidad de que se produzca un daño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento, empuje y transporte manual de cargas.</li> <li>• Uso intensivo de las extremidades superiores.</li> <li>• Uso de computador.</li> <li>• Levantamiento o manipulación de personas.</li> </ul>

Camacho y Mayorga (2017), afirman que durante las últimas décadas el mundo se ha visto enfrentado a grandes cambios en las dinámicas y prácticas que rigen la vida en sociedad, en un contexto de globalización y competitividad caracterizado por las exigencias en mejorar los resultados y la productividad, que han generado vertiginosos cambios en el mercado laboral y en las condiciones en que se desarrolla el trabajo, situación que ha influido en la incorporación de nuevas amenazas para la integridad del trabajador, lo han hecho más vulnerable a estas y su materialización ha provocado la aparición de “nuevos riesgos” que atentan contra su salud física, mental y emocional.

Por lo mencionado anteriormente, vemos como en la actualidad los trabajadores se encuentran cada vez más expuestos a los riesgos psicosociales, ya que las empresas cada día demandan más eficacia y productividad por parte de ellos, sin contar que muchas veces no se encuentran en el ambiente idóneo para que realicen sus actividades laborales de forma segura.

### **1.1.2 Riesgos psicosociales**

La Organización Internacional del Trabajo (2011) define a los riesgos psicosociales como “las características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (Ortega, 2018). En ese mismo contexto, Gil Monte (2018) y Gutiérrez (2014) consideran a los riesgos psicosociales como el resultado de la interacción del trabajo y las capacidades estas las que determinan como sobrellevar la carga laboral, su rendimiento y la satisfacción que tienen del ambiente laboral.

Si bien en la actualidad mucho se discute sobre la diferencia entre factores psicosociales y los riesgos psicosociales, los primeros son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, mientras que los riesgos psicosociales son situaciones dentro del ámbito que se presentan a diario y pueden ocasionar daños en la salud física y mental de los trabajadores, en esta investigación nos enfocamos en los aspectos negativos los cuales se conceptualizarán y tipificarán a continuación.

### **1.1.3 Conceptualización de factores psicosociales**

(Gil-Monte, Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales, 2014) Menciona que los factores psicosociales son “todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con el contenido, organización y ejecución con las que se encuentra un empleado dentro de la empresa en la que labora”, al respecto (Moreno, 2011) menciona que:

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control, entre las más importantes se citan las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. (2011, p.8).

En conclusión, se aprecia como la sobrecarga laboral, el mal ambiente de trabajo, sumadas a cargas personales y emocionales que las personas enfrentan a diario pueden desencadenar un estado de estrés el cual si no se controla a tiempo puede ser dañino para la salud emocional y física de los trabajadores.

Por su parte Cortés (2018) menciona que, en los últimos años, las conductas para afrontar el estrés, tales como el abuso de alcohol, drogas, el acoso y otras formas de violencia; han ido en aumento, como se evidencia en algunos estudios donde el estrés en el trabajo y la alta autoridad para tomar decisiones aumentan el riesgo de trastornos depresivos, los cuales según Díaz (2018) tienen un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores.

### **1.1.4 Teorías de los factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgos psicosociales en su gran mayoría se describen partir de tres conceptos teóricos, los mismos que se detallan a continuación.

#### **1.1.4.1 Teoría de las expectativas Victor Vroom**

Marrugo y Perez (2012) “definen el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno”, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo, a partir de esta teoría, se entiende que un objeto puede tener:

- Valor Intrínseco: Resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio.
- De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de lograrlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo.
- Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo.
- Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando funciona como un “instrumento” para obtener los resultados deseados.

#### **1.1.4.2 Teoría de la demanda y control e Robert Karasek**

(Londoño et al., 2016) en su investigación menciona que, el modelo demandas-control es básico para la comprensión de la salud psicosocial en el trabajo, esta concepción teórica plantea que; “la salud psicosocial de las personas en su trabajo depende del equilibrio”, a su vez nos refiere las siguientes conclusiones obtenidas.

- Las demandas se refieren a la exigencia que el trabajo tiene en términos de la activación o estimulación mental necesaria para realizar la tarea, imposición de plazos o de un ritmo acelerado de trabajo. (Karasek, 2001, como se citó en Londoño et al., 2016)
- El control en la toma de decisiones está definido por las posibilidades con las que cuenta el colaborador para regular sus actividades y la utilización de sus capacidades en la realización de este; tales como el ritmo de trabajo, la cantidad y frecuencia de

interacción con otros, las características del entorno físico, fecha de las vacaciones y las políticas de empresa que rigen su labor. (Karasek, 2001, como se citó en Londoño et al., 2016)

#### **1.1.4.3 Motivación intrínseca de Thomas Kenneth**

Como lo menciona Kenneth (2001, como se citó en Castañeda, 2018)) la motivación intrínseca está relacionada con la satisfacción psicológica que las personas obtienen al realizar su trabajo, aquellas que se interesan por lo que realizan y aspiran mejorar la forma de hacerlo, lo que los hace sentir más entusiasmadas y realizadas cuando logran hacerlo bien. A continuación se detallan cuatro formas de recompensas que el trabajador debe tener según Castañeda (2018):

- **Autonomía:** Consiste en las libertades que debe tener el trabajador para seleccionar la tarea que se orienta a la meta prevista.
- **Competencia:** Es lo que se percibe como capacidad y habilidad para alcanzar la tarea.
- **Significado o sentido:** Tener la seguridad que la tarea conduce a la meta que el individuo valora.
- **Progreso:** Es la información que el trabajador tiene del avance de las metas.

#### **1.1.5 Modelos teóricos de los riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales tienen muchas causas como la fatiga, la deficiente comunicación entre directivos y trabajadores, violencia en el trabajo, la discriminación estados emocionales que al interactuar entre ellos podían originar estrés laboral, del estudio de estas interacciones surgen distintos modelos explicativos, a continuación, se detallan brevemente los modelos teóricos psicosociales, los cuales ayudan a determinar la aparición de los riesgos, preocupándose así del bienestar de las personas.

##### **1.1.5.1 Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist.**

Este se basa en la premisa de que un desequilibrio entre esfuerzo y refuerzo, el cual conduce a cambios psicofisiológicos negativos como es el caso del distrés emocional a largo plazo, la activación sostenida del sistema nervioso autónomo puede contribuir al desarrollo

de enfermedades físicas como cardiovasculares y enfermedades mentales como la depresión (Estremera, 2017).

#### **1.1.5.2 Modelo prima E-F marco europeo**

(Cepyme, 2016) mencionan que “el modelo consiste en una estrategia práctica de resolución de problemas de manera sistemática y fundamentada en la evidencia, de esta forma PRIMA-EF se construye a partir de 4 elementos que son, evidencia científica, marco legal, directrices y guías de actuación, diálogo social y consenso”, está enfocado a directivos y trabajadores de manera general, puesto que son los responsables de realizar y organizar la manera en la que el trabajo se lleva a cabo, siendo esto clave para la gestión de riesgos psicosociales, para que las estrategias de intervención resulten exitosas, el marco europeo redacta que las estrategias de intervención deben de ser realistas e integrantes incorporando medidas a tres niveles; deben ser de carácter primario, actuando sobre las causas origen de la exposición a los factores de riesgo, de carácter secundario, formando y dotando de recursos a todos los empleados de la organización, tanto directivos como empleados, para tener herramientas para poder afrontar los riesgos, y de carácter terciario, gestionando y reduciendo los efectos que los riesgos psicosociales hayan causado a las personas que ya están expuestas, además, conservar el apoyo de la organización a fin de evitar la barrera de la resistencia al cambio, por último, conciencia de mejora continua, siendo la actuación un acto evolutivo y prolongado en el tiempo, no un acto aislado o esporádico.

#### **1.1.6 Principales riesgos psicosociales y consecuencias**

Como se mencionó anteriormente los riesgos psicosociales son hechos y situaciones con alta probabilidad de afectar la salud física y mental de los trabajadores. A continuación, se detallan los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

##### **1.1.6.1 Estrés Laboral.**

El estrés es una respuesta del organismo por amenazas recibidas y la percepción de riesgo que se enfrenta, se caracteriza por ser el principal riesgo que enfrentan las personas en el ambiente laboral. (García, 2017) y (Rubio, 2017) concuerdan que el estrés laboral se genera debido a demandas conflictivas en el trabajo, quiere decir que la cantidad de control

que los empleados tienen sobre su flujo de trabajo puede afectar la importancia de este. Por su parte (Gil-Monte, 2018) afirma que, si bien todo trabajo tiene un elemento de estrés, el verdadero estrés laboral es dañino cuando provoca en los empleados reacciones emocionales y físicas a las demandas que son difíciles de controlar.

Para (García, 2017) dentro de este marco el estrés laboral proviene de muchas fuentes, entre las más comunes se encuentran.

- Estrés ambiental: Algunos investigadores enfatizan que las personas que experimentan estrés en el lugar de trabajo tiene como causa el entorno físico en el que trabajan, por su parte (Collado, 2018) menciona que este tipo de estrés puede estar asociado con problemas de seguridad en el lugar de trabajo, la configuración del área de trabajo, el tipo de mobiliario o equipo que se debe utilizar para realizar las funciones laborales y otras variables, para concluir, la incapacidad de dominar el estrés ambiental implica consecuencias psicológicas a largo plazo debido a la permanente adaptación de las personas a condiciones adversas.
- Incertidumbre: (Gonzalez, 2018) afirma que las personas que no están seguras de dónde se encuentran en su trabajo a menudo experimentan un alto grado de estrés laboral, este problema puede estar relacionado con el miedo a perder el trabajo, la esperanza de reconocimiento o un ascenso, la falta de retroalimentación sobre el desempeño de uno u otros problemas.
- Problemas con las personas: Una gran cantidad de estrés en el lugar de trabajo está relacionada con los problemas de las personas, como lidiar con compañeros difíciles, un supervisor negativo o poco comunicativo, presión de grupo y más (González, 2018).
- Presión de desempeño: Para García (2017) y Martínez (2020) sentir presión para producir una determinada calidad o cantidad de trabajo puede ser un factor de estrés, esto puede estar vinculado a cuotas de producción o ventas, estándares de fabricación, fechas límite inminentes y otros factores.

Para concluir, el estrés es una respuesta del cuerpo debido a un conjunto de reacciones físicas, mentales y emocionales que se produce cuando una persona presenta un permanente estado de tensión, producto de varias situaciones en el ámbito laboral y personal, si no es tratado a tiempo podría traer complicaciones en la salud.

#### **1.1.6.2 Violencia laboral en el trabajo.**

La OIT define la violencia laboral como la acción, o comportamiento que se encuentra fuera de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma y, además, añade que la violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo, aunado a esto Gil-Monte (2018) añade que, es cualquier acto o amenaza de violencia física, acoso, intimidación u otro comportamiento perturbador que ocurre en el lugar de trabajo va desde amenazas y abuso verbal hasta agresiones físicas e incluso homicidio, puede afectar e involucrar a empleados, clientes, y visitantes.

#### **1.1.6.3 Inseguridad laboral.**

Romero (2017) afirma que la inseguridad laboral se considera a la preocupación general por la continuidad del empleo en el futuro, aunque existen variaciones entre las diferentes definiciones, todas tienen un punto en común en el sentido de que la inseguridad laboral es una percepción subjetiva.

Por su parte Leyton-Pavez (2018) menciona que, la subjetividad de la violencia proviene de la inseguridad que rodea al futuro, ya que los empleados inseguros no saben si permanecerán en su puesto o lo perderán, por lo tanto, podrían tener dificultades, entre tener que planificar un futuro dentro de su empresa actual o prepararse para buscar empleo en otro lugar.

#### **1.1.6.4 Reconocimiento laboral.**

Para Gonzales (2015), el reconocimiento en el trabajo es más que retroalimentación; es motivar y reforzar positivamente a los empleados ellos al conocer que están realizando un buen desempeño y las aportaciones que hacen que la organización tienen valor, aunado

a esto Ford (2005) menciona que, reconocer es una forma de agradecer a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo.

#### **1.1.6.5 Jornada laboral.**

La jornada laboral puede ser uno de los factores determinantes en las personas al momento de enfrentarse a una crisis de estrés ya que estas suelen ser muy largas y agotadoras, convirtiéndose en un verdadero riesgo para la salud mental y física de los trabajadores.

Para González (2018), “Un día hábil significa cualquier día excepto sábado, domingo o día que sea un feriado nacional, o día en que las instituciones bancarias estén autorizadas o requeridas por ley u otra acción gubernamental para cerrar”. Neffa (2017) y Moreno (2017) concuerdan que la definición de día hábil varía según la región, depende de la semana laboral local que está dictada por las costumbres, religiones y operaciones comerciales locales.

### **1.2. Migración y riesgos psicosociales**

La migración puede ser una experiencia dura y dolorosa, pero también supone una vivencia positiva que cambia a las personas, haciéndolas más conscientes de sí mismas y más abiertas por el contacto con otras culturas, dentro de la dificultad, la inmigración conlleva una posibilidad de evolución, una experiencia que supone desarrollar capacidades personales que en otra situación no hubieran surgido, con frecuencia los migrantes están expuestos a riesgos psicosociales debido a la nueva forma de vida a la que se enfrentan.

#### **1.2.1. Migración**

Giraldo, et al., (2012) definen a la migración como un fenómeno sociocultural creciente en las sociedades, devela las contradicciones y el grado desigual de desarrollo de las sociedades que entran en contacto, además implica la llegada de nuevos problemas sociales, legales y culturales, la migración contemporánea plantea nuevos desafíos de integración social y de tolerancia cultural, esto significa que la familia, y en particular sus miembros, viven una situación de alta vulnerabilidad, es decir, un aumento de los riesgos y de la posibilidad de que sus derechos se vean violados o su integridad afectada.

### **1.2.2. Migración internacional**

González (2018) y Gil-Monte (2018) concuerdan que, la migración internacional ocurre cuando las personas cruzan las fronteras de un estado y permanecen en otro de acogida durante un período mínimo de tiempo.

Gil-Monte (2018) clasifica a estos migrantes en dos grandes grupos; permanentes y temporales, los permanentes tienen la intención de establecer su residencia en un nuevo país y posiblemente obtener la ciudadanía, mientras que los temporales solo tienen la intención de quedarse por períodos de tiempo limitados, la duración de su contrato de trabajo, ambos tipos de migrantes tienen un efecto significativo en las economías y sociedades del país de destino elegido y el país de origen.

De esta manera las personas que migran pasan por varios tipos de problemas psicosociales, se enfrentan a la tristeza de dejar su país, su familia, sus pertenencias, para buscar nuevas oportunidades en países diferentes, donde se encuentra con culturas y estilos de vida diferente a las suyas, esto viene acompañado con la desesperación e incertidumbre de encontrar trabajo estable, para poder mantenerse y le permita pagar un lugar donde vivir, se enfrentan a la soledad ya que muchas personas en principio migran solos, sin familiares.

### **1.2.3. Migración nacional**

La migración nacional es la movilización humana dentro de una entidad geopolítica, generalmente un estado o nación, tiende a ser viajes por motivos de educación y de mejora económica o debido a un desastre natural o disturbios civiles la que se produce por razones políticas o económicas, una tendencia general de movimiento de las áreas rurales a las urbanas García (2017).

Similar a varios países en vías de desarrollo, el acelerado proceso de urbanización que experimenta nuestro país ha provocado graves problemas socioeconómicos en las grandes ciudades, generando un amplio interés en el ámbito académico y político, los principales problemas de la expansión urbana en este país son la formación de los cinturones de pobreza, altos niveles de delincuencia, desempleo precario, deficiencia de servicios básicos y educación pública, entre otros (Alvarado et al., 2017).

En la actualidad se observa claramente en Ecuador el incremento de personas extranjeras que dejaron su país de origen por estar atravesando una crisis política y económica que les hace imposible sobrevivir, llegan a buscar oportunidades laborales que ayuden a mejorar la calidad de vida de sus familiares, en su mayoría tienen dificultades para encontrar trabajos y viviendas dignos y estables, como consecuencia de esto, encontramos personas con un precario estilo de vida, algunas personas pasan por Ecuador de tránsito ya que aspiran llegar a países vecinos.

#### **1.2.4. Discriminación laboral en población migrante**

Solís (2017) afirma que, la discriminación es un trato injusto de unas personas hacia otras, en virtud de la pertenencia a un grupo social sobre el cual existen prejuicios u opiniones sociales negativas, no se restringe a las prácticas individuales, ya que tiene profundas raíces en un orden social e histórico que trasciende las conductas aisladas de las personas, tiene consecuencias colectivas que van mucho más allá de las relaciones interpersonales, entre ellas la privación en el disfrute de los derechos y la reproducción de la desigualdad social.

Ripoll y Navas (2018) menciona que, las actitudes hacia los migrantes varían de acuerdo con nacionalidad y raza de los ciudadanos; aunado a esto mencionan el estudio las Américas y el mundo de 2014 (el cual hace referencia a que las personas venezolanas) el cual indica que el fuerte incremento de flujo migrante venezolano se aproxima más a la opinión negativa, viéndolos como traficantes, criminales o violentos, por su parte los Colombianos, en el caso de las personas que tienen que inmigrar al Ecuador, el 60.2 % de la población cree que los extranjeros quitan el trabajo a los ecuatorianos, y el 65.2% indicó que los extranjeros generan inseguridad. A continuación, se mencionan los principales tipos de discriminación que padecen los migrantes según Loé (2000):

La nacionalidad es la documentación que acredita ser ciudadano o no del estado en cuyo territorio se reside, cabe el estatus de doble nacionalidad y también la acreditación como extranjero con permiso de residencia (y/o permiso de trabajo), que da acceso a una parte de los derechos correspondientes a los nacionales, la mayor discriminación se produce con relación a los inmigrantes indocumentados.

Encontramos también la cultura la cual es el sistema de valores, símbolos y prácticas donde se incluyen la lengua, las tradiciones, las creencias, que contribuye a conferir una cierta identidad social a sus adherentes, se presenta la discriminación en relación con las culturas minoritarias cuando la mayoritaria se siente superior a aquellas, o bien si considera que su presencia puede contaminar o debilitar la cohesión social que proporciona la cultura dominante.

En el mismo contexto se menciona el fenotipo, son las diferencias en la imagen corporal como el color de la piel, la forma de los ojos u otros rasgos físicos, el caso más frecuente de este tipo de discriminación se produce en relación con las personas de piel negra pero también aparece hacia los individuos de ojos rasgados (asiáticos), etc.

Por último, hace mención del género, el mismo que atraviesa a todos los colectivos, siendo en este caso la mujer la destinataria habitual de diversas formas de discriminación. Gregorio (1998) menciona “La importancia que tienen las relaciones de género en la caracterización de los flujos migratorios depende de lo relevante que sea el sistema de género en la definición de una sociedad dada” ya sea en el país de origen o en el de destino.

#### **1.2.5. Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes**

(Flores y Crocker, 2020) mencionan en su estudio que los “riesgos psicosociales se encuentran en interacción en el ambiente laboral, las condiciones de organización laboral, las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social”, los mismos que en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral, observan que los riesgos psicosociales son los más preponderantes, presentes en actividades informales, en el proceso migratorio y experiencias o vivencias que involucra, la salud emocional la cual es las más afectada, perciben comportamientos de xenofobia, la misma que se construye sobre la base de actos delincuenciales, comportamientos de acoso los cuales van acompañados de ofrecimientos monetarios a cambio de servicios sexuales, lo que estaría dando paso a la prostitución en las calles bajo la cortina de las ventas ambulantes, en suma, el riesgo psicosocial está latente en los migrantes, lo que se ve asociado con estados emocionales vinculados a la preocupación,

a la inseguridad, a la desesperanza y a la incertidumbre de la situación de sus familiares que dejaron en su lugar de origen.

Como conclusión, todas las situaciones y cambios a los que se enfrentan los migrantes podría afectar su salud emocional, ya que viene acompañada con incertidumbre, inseguridad, tristeza, desesperanza, estrés, soledad, depresión, ansiedad, (Flores y Crocker, 2020) en la mayoría de los casos se enfrentan a violencia, discriminación, que muchas veces no logran ser superadas viviendo en un constante riesgo emocional, al ser migrantes podrían estar expuestos a percibir un salario menor que los trabajadores nacionales, lo que hace que sus condiciones de vida no sean las más adecuadas.

#### **1.2.6. Normativa legal de los Riesgos Psicosociales**

La constitución de la república del Ecuador (Constitución de la República del Ecuador, 2018) en la sección Título II capítulo II Octava sección Art. 33 menciona que.

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.

De igual manera en la sección III de la Constitución de la República del Ecuador (2018) en el apartado formas de trabajo y su retribución el Art. 325 menciona que “el estado garantizará el derecho al trabajo, se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todos los trabajadores”. Mientras que el Art. 326 (Constitución de la República del Ecuador, 2018) menciona que, “el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios, mencionaremos a continuación algunos de ellos”.

- Principio 1. El estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

- Principio 2. Refiere que, los derechos laborales son irrenunciables e intangibles, será nula toda estipulación en contrario.
- Principio 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- Principio 8. El estado estimulará la creación de organizaciones de los trabajadores, y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección. (Constitución de la República del Ecuador, 2018)

### **1.3. Variables relacionadas con los riesgos psicosociales.**

Entre las variables asociadas al estrés laboral, dos de las más estudiadas son, las percepciones adversas de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo y el burnout; como lo mencionan Balarezo (2020) y Barbenza (2015) de todas las variables, el agotamiento emocional y la percepción de problemas como desafíos fueron los únicos factores introducidos, estos deben ser considerados para mejorar tanto las intervenciones de recursos humanos como las prácticas de salud ocupacional.

#### **1.3.1. Síndrome de Burnout**

Para Solé (2018) El burnout es un estado de agotamiento emocional, físico y mental causado por un estrés excesivo y prolongado, este ocurre cuando la persona se siente abrumada, emocionalmente agotada e incapaz de satisfacer las demandas constantes, a medida que el estrés continúa, se comienza a perder el interés y la motivación que llevaron a asumir cierto rol.

Mientras que Ruiz-Frutos (2017) concuerda que el agotamiento reduce la productividad y la energía, dejando a las personas cada vez más indefensas, desesperanzadas, y resentidas, con el tiempo, es posible que se sientan que no tienen nada más para dar y los efectos negativos del agotamiento se extienden a todas las áreas de la vida, incluido el hogar, el trabajo y la vida social, puede causar cambios a largo plazo en su

cuerpo que lo hacen vulnerable a enfermedades, debido a sus múltiples consecuencias, es importante lidiar con el agotamiento de inmediato.

Cortez (2018) nos habla sobre los síntomas del Burnout, menciona que la mayoría de las personas todos los días se sienten impotentes, sobrecargados o despreciados, cuando salir de la cama se convierte en sacrificio, sin embargo, al sentirse así la mayor parte del tiempo, es posible que tengan agotamiento, el cual es un proceso gradual, no sucede de la noche a la mañana, pero puede acercarse sigilosamente, los signos y síntomas son sutiles al principio, pero empeoran a medida que pasa el tiempo. A continuación, se detallan estudios relacionados con el burnout.

Márquez, (2020) en su trabajo final determina que la investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, la investigación fue no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo y enfoque cuantitativo, los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno derivado del Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el síndrome de burnout, mientras que el otro sirvió para medir el desempeño laboral de los profesionales de salud, cuya población fue de 68 personas, mediante los resultados se identificó que el síndrome de burnout se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

Vivanco, et al., (2019) en su investigación se proponen “determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización) en médicos y enfermeras” de los centros de salud públicos y privados de las ciudades de Cariamanga, Catamayo y Macará de la provincia de Loja, durante el 2016-2017, La muestra fue de accesibilidad, participaron 35 profesionales de la salud (29 médicos y 6 enfermeros) de las instituciones de salud públicas y privadas, quienes cumplieron con los criterios de inclusión de la muestra, los resultados de las dimensiones en agotamiento emocional en la muestra de médicos el 20.7% y de enfermeras 16.7% obtuvieron un alto nivel, siendo el nivel bajo el que mayor prevalencia manifestará con 58.6% en médicos/as y 66.7%

en enfermeras/os, datos similares a los presentados en el estudio previo que indica que el rango mayor se encuentra en un nivel bajo, demostrando que no existe agotamiento emocional. En relación con la dimensión de despersonalización, solo el 3.4% de médicos puntuaron alto, mientras que en el personal de enfermería ningún participante presentó puntuaciones altas en este nivel y siendo el que más predominio tuvo el nivel bajo con el 100%, en lo que se refiere a la dimensión de realización personal el 62.1% del personal médico puntuaron bajo y en el personal de enfermería el 100% presentó puntuación baja en este nivel, datos que se asemejan a la mayoría de los trabajos con baja realización personal, que oscilaron entre el 21.5% y el 67.7%.

### **1.3.2. Capital psicológico**

Según Sole, (2018) y Galbán (2019) concuerdan que, “el capital psicológico se define como el estado positivo y de desarrollo de un individuo caracterizado por una alta autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia”, durante décadas la psicología se ha asociado principalmente al tratamiento de las enfermedades mentales, aunque desde sus orígenes han existido otras áreas de investigación y aplicación, a finales del siglo XX, un nuevo enfoque en psicología ganó popularidad: la psicología positiva. Albarracín (2017) menciona que, la psicología positiva, es el estudio del funcionamiento humano óptimo, es un intento de responder al sesgo sistemático inherente al énfasis histórico de la psicología en las enfermedades mentales más que en el bienestar mental. A continuación, se detallan las dimensiones presentes en el capital psicológico según Balarezo (2020).

- Esperanza: Se define como un estado motivacional positivo en el que interactúan dos elementos básicos: el sentimiento exitoso de agencia (o determinación orientada a objetivos) y los caminos (o la planificación proactiva para lograr esos objetivos).
- Eficacia: Se define como la confianza de las personas en su capacidad para lograr un objetivo específico en una situación específica.
- Resiliencia: Se define en psicología como una forma positiva de afrontar la adversidad o la angustia, en el aspecto organizacional, se define como la capacidad para recuperarse del estrés, conflicto, fracaso, cambio o aumento de responsabilidad.

- Optimismo: Fue definido por Seligman en la teoría de la atribución, una persona optimista se define como aquella que hace atribuciones internas o disposicionales fijas y globales para eventos positivos, se encuentran también las atribuciones externas o situacionales, no fijas y específicas a eventos negativos. En este apartado García (2017) afirma que el optimismo en psicología se piensa como un constructo realista que considera lo que un empleado puede o no puede hacer como tal, el optimismo refuerza la eficacia y la esperanza.

Aunado a esto Ortiz (2018) en su trabajo final determina que, el objetivo primordial del proyecto consiste en determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, la metodología utilizada en esta investigación se basó en un estudio cualitativo-cuantitativo, se aplicó el cuestionario de análisis del clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, de forma anónima, las encuestas se realizaron a 53 profesionales de la institución, el análisis de los resultados demuestra que el 54.72% de los profesionales son mujeres, el 30.19% no cuentan con la ayuda de los colegas, el 37.74% está en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución, el 43.40% de los equipos de trabajo se encuentran desorganizados, la propuesta a implementar es un plan de actividades a fin de fomentar el dinamismo en equipo, aportar ideas nuevas, mejorar la productividad, disminuir la carga laboral e incentivar el trabajo en equipo.

### **1.3.3. Ansiedad y depresión**

En cuanto a la ansiedad, Balarezo (2020) define que, la ansiedad es una emoción normal y, a menudo, saludable, sin embargo, cuando una persona siente regularmente niveles desproporcionados de ansiedad, puede convertirse en un trastorno médico, los trastornos de ansiedad forman una categoría de diagnósticos de salud mental que provocan nerviosismo excesivo, miedo, aprensión y preocupación, por su parte Gil-Monte (2018) afirma que estos trastornos alteran la forma en que una persona procesa las emociones y se comporta, provocando síntomas físicos, la ansiedad leve puede ser vaga e inquietante, mientras que la ansiedad severa puede afectar seriamente la vida diaria.

Por lo tanto, cierto nivel de ansiedad es importante ya que nos ayuda a estar alerta de nuestras necesidades, y a reaccionar de manera oportuna ante ciertos peligros que se presentan, se convierte en trastorno cuando la dejamos avanzar y nos domina completamente ante situaciones muy sencillas y cotidianas, provocando condiciones físicas y psicológicas perturbadoras.

En la última década la depresión se ha posicionado como una enfermedad mental común que también afecta ciudadanos en Latinoamérica, según la World Health Organization (WHO), en el mundo, más de 300 millones de personas de todas las edades padecen de depresión un equivalente a 4.4% de la población mundial, esta enfermedad es la primera causa de discapacidad a nivel mundial, además, se ha evidenciado que este mal es dos veces más frecuente en mujeres que hombres (WHO, 2017).

En 2017, la WHO reportó estimaciones del número de casos de desórdenes depresivos en países de América Latina. Así, en el Brasil se reportó el 5.8% del total de su población. En Paraguay se reportaron el 5.2% de su población. En Chile fueron reportados el 5.0% de su población, seguido por Uruguay que reportó el 5.0% de su población, Perú reportó el 4.8% de su población. Colombia reportó el 4.7% de su población. En Argentina igual que Colombia se reportó el 4.7% de su población. En Ecuador se reportaron 721 971 casos, equivalente a 4.6% de su población. En Bolivia se reportaron el 4.4% de su población, y finalmente en Venezuela se reportaron el 4.2% de su población, como se aprecia en el reporte de la WHO, Brasil fue el país que lideró los índices de desórdenes depresivos entre los países de América Latina en 2017. Además, se estima que, en América del Sur, uno de entre cinco ciudadanos sufren de por lo menos una enfermedad mental incluidas la depresión y la ansiedad severa (Nunez, 2019).

Por otra parte, la depresión, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.” (OMS, 2020).

Por su parte (Collado, 2018) menciona que “el número y la gravedad de los síntomas de un episodio depresivo se puede clasificar como leve, moderado o grave, de la misma manera se hace distinción entre la depresión en personas que tienen o no antecedentes de episodios maníacos”, ambos tipos de depresión pueden ser crónica (es decir, durante un período prolongado) con recaídas, especialmente si no se tratan, una persona con un episodio depresivo leve tendrá algunas dificultades para continuar con sus actividades laborales y sociales habituales, pero probablemente no dejará de funcionar por completo, durante un episodio depresivo grave, es poco probable que el paciente pueda continuar con sus actividades sociales, laborales o domésticas, excepto de forma limitada, así lo afirma Cortez (2018).

Como respuesta a esto la depresión se presenta con más frecuencia en trabajadores que se enfrentan a cambios abruptos en el entorno laboral, y sí como las condiciones de trabajado no son las adecuadas.

Orozco (2016) en su tesis final, define a la depresión como un gran problema de salud mental que posee alto riesgo suicida, la información obtenida, fundamentada en la revisión de las historias clínicas de los 182 pacientes constituye la evidencia en que se sustenta que la depresión grave, y síntomas psicóticos en edades de 20 a 40 años, los resultados reflejan que, de los 182 pacientes revisados, el 58,19% presenta un estado de ánimo deprimido y el 41,81% presenta anhedonia, es decir que las personas con depresión grave siempre presentan un estado de ánimo afectado, así mismo el 50% concurre a la consulta externa y el otro 50% accede a la hospitalización, los resultados reflejan que, de las 182 historias clínicas revisadas, el 68,68% sí han tenido intento de suicidio y en el 33,32 no ha estado presente esta situación.

#### **1.3.4. Soledad**

Barbenza (2015) define a la soledad como una respuesta emocional desagradable al aislamiento percibido, un mecanismo psicológico que motiva a las personas a buscar conexiones sociales, a menudo se asocia con una falta de conexión e intimidad no deseada, por otra parte Collado (2018) menciona que la soledad es simplemente el estado de estar

separado de los demás, no todos los que la experimentan se sienten solos, como emoción subjetiva, se puede sentir incluso cuando está rodeado de otras personas; quien se siente solo, en realidad lo está, las causas son variadas, incluyen factores sociales, mentales, emocionales y ambientales.

En su trabajo de Investigación Castello Navarrete y Doménica (2019) obtuvo los siguientes resultados Los datos obtenidos en relación a los tipos de soledad, señalaron a la soledad familiar y la soledad social con percentiles a nivel medio. Mientras que la soledad conyugal representado con un nivel alto, en la soledad social.

### **1.3.5. Resiliencia**

Avilés (2018) y Collado (2018) afirman que las personas experimentan todo tipo de adversidades en la vida, hay experiencias personales, como enfermedad, pérdida de un ser querido, abuso, intimidación, pérdida del trabajo e inestabilidad financiera existe la realidad compartida de sucesos trágicos en las noticias, como ataques terroristas, tiroteos masivos y desastres naturales. Por su parte Gil-Monte (2018) menciona que, la gente tiene que aprender a sobrellevar y superar experiencias de vida muy desafiantes. Mientras que Collado (2018) menciona que ser resiliente no significa que las personas no experimenten estrés, trastornos emocionales y sufrimiento, algunas personas equiparan la resiliencia con la fortaleza mental, pero demostrar resiliencia incluye superar el dolor y el sufrimiento emocional.

González (2018) y Collado (2018) concuerdan que desarrollar la resiliencia es complejo y personal, implica una combinación de fortalezas internas y recursos externos, no existe una fórmula universal para volverse más resiliente, todas las personas son diferentes, si bien una persona puede desarrollar síntomas de depresión o ansiedad después de un evento traumático, otra persona puede no informar ningún síntoma en absoluto, una combinación de factores contribuye a desarrollar la resiliencia y no existe una lista sencilla de tareas pendientes para superar la adversidad.

Los factores protectores para los adolescentes en riesgo de depresión, como la cohesión familiar, las autoevaluaciones positivas y las buenas relaciones interpersonales, se asociaron con resultados resilientes en la edad adulta joven.

Yáñez Cornejo (2019) en su estudio sobre la resiliencia a voluntarios de la cruz roja de Pichincha en el cantón Quito, trabajó con una muestra poblacional de 20 voluntarios, se pudo identificar las características de la resiliencia en la Escala de Resiliencia un alto porcentaje de los voluntarios desarrollan confianza y se sienten bien solos, casi la totalidad de los voluntarios son perseverantes en las cosas que realizan, pese a las adversidades o dificultades que pueden estar pasando, ellos persisten para lograr las metas que se han propuesto, muestran un equilibrio de su propia vida y de las experiencias que van adquiriendo, de ese modo van sintiendo que su vida tiene un propósito, se aceptan así mismo, conoce sus fortalezas y sus debilidades, saben en qué momentos son más vulnerables, reconocen y aceptan su realidad.

## Capítulo dos

### Metodología

#### 2.1. Objetivos:

##### 2.1.1. *Objetivo General*

Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa pública o privada en el sector norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil durante el año 2021.

##### 2.1.2. *Objetivos Específicos*

- Identificar las características sociodemográficas, laborales y la percepción de discriminación en los trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil.
- 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 Guayaquil.
- Identificar los principales factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil.
- Establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, auto-eficacia, resiliencia y optimismo que poseen los trabajadores del sector norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil.
- Identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión de los trabajadores del sector norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar la soledad percibida que manifiestan los trabajadores del sector norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil.
- Identificar el grado de resiliencia en los trabajadores del sector norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil.

#### 2.2. Preguntas de investigación

En el presente trabajo de fin de titulación se realizaron las siguientes preguntas.

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas, laborales y percepción de discriminación de los trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil?
2. ¿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 Guayaquil?
3. ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿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 Guayaquil?
5. ¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), de trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil?
6. ¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil?

### **2.3. Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación de fin de titulación se aplicó un diseño cuantitativo, la investigación se ocupa de los números, la lógica y una postura objetiva, se centra en datos numéricos e invariables y en un razonamiento convergente detallado en lugar de un razonamiento divergente, es decir, la generación de una variedad de ideas sobre un problema de investigación de una manera espontánea y fluida (Balarezo, 2020). La investigación cuantitativa se centra en recopilar datos numéricos y generalizarlos entre grupos de personas o para explicar un fenómeno en particular.

Además, presenta enfoque cuantitativo, porque permite aplicar la técnica de la encuesta para adquirir datos de información que admitieron la comprobación de la hipótesis planteada, los métodos cuantitativos enfatizan las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes mediante técnicas computacionales (Mendoza, 2000).

Es no experimental debido a que no existe manipulación de la variable independiente, es decir es una investigación donde no se varía intencionalmente las variables independientes, lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos o situaciones tal y como suceden en su contexto natural para después analizarlos, los sujetos son observados en su estado natural (Hernández et al., 2014)

El presente trabajo tiene enfoque no experimental ya que se observan los riesgos a los que se exponen los trabajadores en su ambiente natural para después analizarlos.

Es transeccional pues este tipo de investigación ha emergido con fuerza en los últimos años, pretende, de forma sistemática, explicar y reducir la distancia que existe entre el conocimiento básico obtenido en el laboratorio y la incidencia real que tiene sobre los pacientes o la sociedad en general, el modelo de investigación traslacional conceptualiza la distancia entre la ciencia básica y la aplicación mediante la existencia (Llopis y Cukierman, 2014).

El presente trabajo es de carácter transeccional ya que se recolectaron datos de en un solo tiempo es decir se analizan los tipos de riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores del norte de Guayaquil.

Es exploratoria ya que estudia a las variables o factores relacionados con el fenómeno en estudio, y termina cuando existe una clara idea de las variables y cuando ya se tiene información suficiente sobre el tema (Abreu, 2012). El presente trabajo de investigación tiene enfoque exploratorio ya que se ha realizado lectura de investigación tomado como referencias análisis de datos, análisis estadísticos, trabajos de investigación existentes que dan ideas acertadas referentes al tema.

Es Descriptiva pues consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella (Cortez, 2018) El presente trabajo tiene enfoque descriptivo porque se recogió información acerca de los riesgos psicosociales que presentan los trabajadores del sector norte de

Guayaquil y medimos esa información mediante los cuestionarios desarrollados por los trabajadores para luego describirla.

#### **2.4. Contexto**

La presente investigación se realizó en las empresas privadas del sector salud y sector empresarial que representen riesgos psicosociales, ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, entre los servicios que brindan las empresas de salud privada donde se realiza la investigación son: consulta externa con médicos generales o médicos especialistas como nutrición, psicología, enfermería, odontología, imagenología, laboratorio, oftalmología, pediatría, ginecología, fisioterapia.

La empresa sigue un proceso detallado antes de dar un turno a los pacientes, los cuales primero deben llamar a pedir cita con un médico general el cual les hace valoración y remite al especialista que requiera, el personal administrativo labora 8 horas en horarios rotativos de lunes a domingo, el personal médico labora entre 8 y 10 horas de lunes a viernes y fines de semana lo hacen por turnos y guardias asignadas.

Respecto al sector empresarial en el presente trabajo de investigación nos enfocamos a trabajadores de empresas privadas en el área de logística del sector norte de la ciudad de Guayaquil, el servicio que brindan estas empresas es logística y transporte de contenedores vacíos y llenos, el proceso aquí es el siguiente, se hace contacto con empresas exportadoras ya sea de frutas, camarones, o pescado, las cuales contratan a la empresa para usar el servicio de traslado de mercancía hasta los puertos ubicados en la ciudad, las empresas la componen tanto personal cualificado que es el personal a quienes haremos las entrevistas, como personal no cualificado como los choferes o personal de mantenimiento de vehículos y oficinas, los trabajadores de estas empresas cumplen una jornada laboral entre 8 y 12 horas y lunes a viernes.

#### **2.5. Población y muestra**

La metodología de la investigación se aplica a las disciplinas de estudio más variadas: desde las científicas y las sociales hasta las humanísticas, las educativas y las jurídicas. Dependiendo de la materia y el tema que se esté analizando, se elegirá aquella que se

considere más adecuada y que esté dentro de los límites de tiempo, dinero, viabilidad, ética y disponibilidad del equipo investigador Cortez (2018) Para la presente investigación se han considerado los siguientes criterios para seleccionar a los participantes.

- El trabajo de investigación es de accesibilidad- accidental y no probabilística ya que los individuos se escogen de manera casual, es decir, de acuerdo con el medio idóneo para ejecutar el estudio y busca los datos en función a los objetivos de la investigación o intereses del investigador (Hernández et al., 2014)
- Se realizó en la ciudad de Guayaquil con las empresas existentes en el norte de la ciudad, por lo que se realizarán cuestionarios de manera virtual a los empleados y empleadores para saber a profundidad acerca del tema propuesto. Un total de 40 participantes, de los cuales 20 son trabajadores nacionales y 20 trabajadores extranjeros, de empresas privadas del norte de la ciudad de Guayaquil.

## **2.6. Participantes**

En este trabajo de fin de titulación se utilizaron los siguientes criterios de selección de participantes.

### Criterios de inclusión

- Encontrarse en situación laboral activa
- Firmar el consentimiento
- 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.

## **2.7. Métodos y técnicas**

Se detallan a continuación los métodos y técnicas utilizadas para la elaboración de la presente investigación, la presente investigación se planificó utilizar los siguientes métodos.

### **2.7.1. Método inductivo y deductivo**

Permite realizar la investigación partiendo desde la problemática general referente a los niveles de riesgo psicosocial y la salud de los colaboradores, posteriormente las variables fueron particularizadas en la investigación de campo aplicada al personal de las empresas existentes en el norte de la ciudad de Guayaquil. Por otra parte, el método inductivo: luego de realizar la investigación de campo, y obtener los resultados requeridos, se procedió a interpretarlos de modo general, mediante la inducción, para posteriormente plantear una propuesta que contribuya a reducir los niveles de riesgo psicosocial y maximizar la satisfacción laboral de los colaboradores

### **2.7.2. Método descriptivo**

En la investigación descriptiva se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí. Sin embargo, es habitualmente difícil interpretar qué significan estas relaciones, el investigador puede interpretar los resultados de una manera, pero desgraciadamente ésta será a menudo sólo una de las varias maneras de interpretarlos Balarezo, (2020). En esta investigación se recogió la información de 40 participantes a través de los cuestionarios para posteriormente elaborar un solo informe con los resultados obtenidos, el cual permitirá explicar y analizar los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores.

### **2.7.3. Método analítico – sintético**

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos para después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. Guzmán, (2014) Se utilizó este método para exponer la relación entre los elementos y el todo, así como rehacer las partes para conseguir un enfoque único en lo referente a los factores de riesgo psicosociales.

#### **2.7.4. Método estadístico**

(Hernández et al., 2014) “Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, los métodos estadísticos permiten comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno”. Se ordenó la información recolectada con la aplicación de los instrumentos propuestos en este estudio.

#### **2.7.5. Método Escalamiento de Likert**

Es un método de investigación de campo que permite medir la opinión de un individuo sobre un tema a través de un cuestionario que identifica el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta, regularmente se emplean 5 niveles (Cortés, 2018). Este método se manejó en el transcurso de la investigación mediante la recolección de información al ser un conjunto de baterías que se muestran en forma de afirmaciones y medir la reacción del colaborador en cuanto los riesgos psicosociales.

### **2.8. Técnicas**

Para la realización de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas de investigación bibliográfica.

- Lectura como medio para conocer y analizar los aportes teóricos, conceptuales y metodológicos de riesgos psicosociales
- Resúmenes y paráfrasis como medio para presentar un texto original de forma abreviada lo cual favorece la comprensión del tema, entender el texto y redactar con claridad.

### **2.9. Instrumentos**

Los instrumentos que se usaron para realizar la presente investigación fueron cuestionarios, los cuales son instrumentos de investigación que constan de una serie de preguntas con el propósito de recopilar información de los encuestados y se pueden considerar como una especie de entrevista escrita, se realizan presencialmente, por teléfono, ordenador o correo. Los cuestionarios que se usaron fueron los siguientes.

### **2.9.1. 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.

### **2.9.2. Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]**

Maslach y Jackson (1986) 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 es de 30. (Ramírez, 2020)

La dimensión a) 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. En cuanto a las propiedades psicométricas, el alfa de cronbach .84 a .89 habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de cinismo. (Ramírez, 2020)

### **2.9.3. Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III)**

Realizado por el Centro Nacional para el Medio Ambiente de Trabajo, Copenhague, Dinamarca. Modificado por la Red Internacional COPSOQ para convertirlo en la versión COPSOQ III compuesta 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, además mide niveles de estrés. De aplicación individual o colectiva. (Ramírez, 2020)

Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con 5 opciones de respuesta que van desde 0 (ninguna exposición al factor) y a 4 (total exposición al factor) dejando el resto de las puntuaciones intermedias para la frecuencia de aparición situadas entre estos dos extremos. 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 (Ramírez, 2020).

#### **2.9.4. *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 las puntuaciones intermedias para la

frecuencia de aparición situadas entre estos dos extremos Azanza, 2014 Larson y Luthans, 2006 (Ramírez, 2020)

### **2.9.5. Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)**

El DASS quedó constituido por tres escalas que son las siguientes; la depresión como un trastorno compuesto por síntomas típicamente asociados con estado de ánimo disfóricos como la tristeza. La ansiedad es descrita en torno a los síntomas físicos de excitación, ataques de pánico, tensión muscular y miedo. El estrés descrito como cierta tendencia a reaccionar a los acontecimientos estresantes con síntomas tales como tensión, irritabilidad y activación persistente Lovibond 1995 (Ramírez, 2020)

### **2.9.6. Escala de Soledad de UCLA**

La soledad es un constructo psicológico complejo que representa una vivencia que se caracteriza por la percepción y valoración que cada persona hace sobre su red social cuantitativa y cualitativamente y el apoyo real que ésta le ofrece (Vega y Bernal, 2014). El objetivo de este instrumento de medida es evaluar la soledad o el aislamiento social percibidos a través de los factores de “Intimidad con otros” y “Sociabilidad”. Los ítems se contestan en una escala tipo Likert con un rango de respuesta del 1 al 4 nunca, pocas veces, muchas veces y siempre (Ramírez, 2020)

### **2.9.7. Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)**

(Ramírez, 2020) 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, autoconfianza, 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, 2009), parece presentar propiedades psicométricas adecuadas para medir la capacidad de recuperación en diversas personas y colectivos tiene una alfa de cronbach. Damásio, (2011).

## **2.10. Procedimiento**

1. Búsqueda bibliográfica en cuanto a la estructura del marco teórico tomado en cuenta el tema de investigación acerca de los riesgos psicosociales, seguido por el apartado de migración y por ultimo las variables psicológicas.
2. Se realizó la redacción del marco teórico en donde se evidencia la información recopilada conforme relacionada al tema de investigación. Se evidencian los objetivos propuestos para el proyecto de titulación.
3. Estructuración de la metodología para llevar a cabo la investigación, establecer los objetivos, el diseño de investigación, establecer los instrumentos y métodos a utilizar.
4. Acercamiento a las empresas privadas del sector norte de la ciudad de Guayaquil, y contar con su aprobación para llevar a cabo el proceso de levantamiento de información mediante realización de encuestas a sus trabajadores.
5. Se realiza el levantamiento de información mediante los instrumentos a utilizar a los trabajadores de empresas privadas del sector norte de Guayaquil, la cual se realiza de manera virtual debido a las condiciones actuales del Covid-19.
6. Una vez que se recopiló la información con los instrumentos apropiados de investigación, se procedió a su análisis e interpretación para obtener los resultados que permitieron realizar la contrastación de la hipótesis.
7. Análisis de base datos y depuración, según los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas.
8. Generación de resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de cuestionarios a los trabajadores
9. Proceso de datos y discusión de la investigación.
10. Conclusiones y recomendaciones.

## 2.11. Recursos

**Humanos.** En el recurso humano consta de los tutores de la materia, los docentes directores de tesis, el alumnado, además, se cuenta con el acercamiento a gerentes de las empresas quienes autorizaron a realizar las encuestas y los colaboradores que participaron en nuestra investigación de manera voluntaria en las instituciones privadas del sector norte de la ciudad de Guayaquil.

**Materiales.** En este tipo de recursos constan las bibliografías, fuentes de datos, documentación, investigaciones existentes acerca de riesgos psicosociales, cuestionarios los cuales se tomaron de manera virtual.

**Tecnológicos.** Uso de computadora, internet, teléfono.

## Capítulo tres

### Análisis de resultados y discusión

A continuación, se detallan los principales resultados de las características sociodemográficas encontrados en la muestra de trabajadores nacionales y extranjeros del sector norte de la ciudad de Guayaquil.

#### 3.1. Análisis de resultados.

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas*

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
<b>Sexo</b>				
Hombre	7	35.00	13	65.00
Mujer	13	65.00	7	35.00
<b>Edad</b>				
M	34.00		39.75	
DT	7.70		7.86	
Max	57.00		54.00	
Min	25.00		29.00	
<b>Número de hijos/as</b>				
M	0.90		1.50	
DT	1.33		1.15	
Max	4.00		4.00	
Min	0.00		0.00	
<b>Estado civil</b>				
Casado/a	9	45.00	7	35.00
Divorciado/a	2	10.00	5	25.00
Soltero/a	8	40.00	3	15.00
Unión libre	0	0.00	4	20.00

Viudo	1	5.00	1	5.00
-------	---	------	---	------

*Nota.* M=media, DT= desviación típica, N= número de encuestados.

Como se puede observar en la tabla 2, en relación con los trabajadores nacionales el 65% fueron mujeres, mientras que el 35% hombres, con una edad mínima de 25 años y una media de 0,90 hijos, en cuanto al estado civil el 45% indicaron estar casados, el 40% estar ser solteros, el 10% divorciados y solo el 5% ser viudo. Por otro lado, los trabajadores extranjeros el 35% fueron mujeres, el 65% hombres, con una edad media de 39.75 años, una media de 1.50 hijos, en cuanto al estado civil el 35% casado, el 25% divorciado, el 20% unión libre, el 15% soltero y el 5% viudo.

En la siguiente tabla se detallan los resultados de las características laborales encontradas en la muestra.

**Tabla 3**

*Características laborales*

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
<b>Ingresos mensuales</b>				
Sin remuneración	0	0.00	0	0.00
< 400	0	0.00	0	0.00
401 a 800	5	25.00	5	25.00
801 a 1200	10	50.00	11	55.00
1201 a 1600	5	25.00	3	15.00
1600 a 200	0	0.00	0	0.00
>2000	0	0.00	1	5.00
<b>Experiencia laboral</b>				
M	6.56		12.71	
DT	5.12		6.75	
Max	20.00		28.00	
Min	2.00		3.00	

<b>Institución en la que trabaja</b>				
Pública	2	40.00	0	0.00
Privada	18	60.00	20	100.00
<b>Tipo de contrato</b>				
Contrato indefinido	0	0.00	0	0.00
Libre nombramiento y remoción	1	5.00	0	0.00
Nombramiento permanente	6	30.00	4	20.00
Nombramiento provisional	10	50.00	12	60.00
Periodo fijo	1	5.00	1	5.00
Servicios ocasionales	2	10.00	3	15.00
Otros	0	0.00	0	0.00
<b>Horas de trabajo/día</b>				
M	9.85		9.25	
DT	4.93		1.29	
Max	24.00		12.00	
Min	7.00		8.00	
<b>Trabajo por turnos</b>				
No	6	30.00	6	30.00
Si	14	70.00	14	70.00
<b>Ha sido testigo de actos discriminatorios</b>				
No	6	30.00	0	0.00
Si	14	70.00	20	100.00

*Nota.* M=media, DT= desviación típica, N= número de encuestados.

En la tabla 3 se observa que el 50% de los trabajadores nacionales reciben una remuneración que oscila entre \$800 a \$1200, el 25% recibe remuneración entre \$401 a \$800, igual porcentaje reciben entre \$1201 a \$1600, con una media en experiencia laboral de 6.56 años, un 60% labora en el sector privado y un 40% en el sector público, el 50% posee nombramiento provisional, el 30% nombramiento permanente, el 10% presta servicios ocasionales, y el 5% trabaja bajo nombramiento y remoción, mismo porcentaje trabaja por periodo fijo, con una media de horas de trabajo al día de 9.85 horas, el 70% trabaja por turnos,

el 30% restante no trabaja por turnos, el 70% ha sido testigos de actos discriminatorios y el 30%. Mientras que en los trabajadores extranjeros se observa que el 55% recibe un ingreso entre \$800 a \$1200, el 25% recibe \$401 a \$800, el 15% recibe ingresos entre \$1600 a \$2000 y un 5% tiene ingreso más de \$2000, con una media de experiencia laboral de 12.71 años, el 100% trabaja en el sector privado, el 60% posee nombramiento provisional, el 20% nombramiento permanente, el 15% presta servicios ocasionales, y el 5% tiene periodo fijo de trabajo, con una media de horas de trabajo al día de 9.25 horas, el 14% trabaja por turnos y el 6% no, el 100% de los encuestados han sido testigos de actos discriminatorios.

A continuación, se detallan los resultados de las dimensiones de Burnout obtenidos de la muestra de trabajadores nacionales y extranjeros.

**Tabla 4**

*Resultados de las dimensiones de Burnout*

	País/Región de origen							
	Nacional				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Agotamiento emocional	14.05	5.93	26.00	4.00	13.65	5.91	27.00	5.00
Realización personal	24.45	7.73	36.00	11.00	27.20	5.80	35.00	15.00
Despersonalización	11.35	6.65	22.00	0.00	7.05	5.62	22.00	0.00

*Nota.* M=media, DT= desviación típica, N= número de encuestados.

En la tabla 4 se describen las dimensiones del síndrome del burnout; en los trabajadores nacionales se obtuvieron las siguientes medias: 24.45 en cuanto a realización personal, con una máxima de 36 y una mínima de 11; 14.05 en agotamiento emocional; 11.35 en despersonalización. En cuanto a las medias obtenidas de la población extranjera fueron: 27.20 realización personal, con una máxima de 35 y una mínima de 15; 13.65 agotamiento emocional y 7.05 en despersonalización.

En la siguiente tabla se observa los resultados obtenidos de las dimensiones de Riesgos psicosociales obtenidos de la muestra.

**Tabla 5***Resultados de las dimensiones de Riesgos Psicosociales*

			País/Región de origen			
			Nacional		Extranjero	
			N	%	N	%
Exigencias Psicológicas	Demandas cuantitativas del trabajo	Bajo	12	60.0%	13	65.0%
		Medio	5	25.0%	2	10.0%
		Alto	3	15.0%	5	25.0%
	Tiempo y ritmo de trabajo	Bajo	13	65.0%	12	60.0%
		Medio	2	10.0%	5	25.0%
		Alto	5	25.0%	3	15.0%
	Demandas emocionales	Bajo	7	35.0%	3	15.0%
		Medio	3	15.0%	6	30.0%
		Alto	10	50.0%	11	55.0%
Control sobre el trabajo	Posibilidad de desarrollo	Bajo	7	35.0%	1	5.0%
		Medio	2	10.0%	3	15.0%
		Alto	11	55.0%	16	80.0%
	Significado de trabajo	Bajo	8	40.0%	2	10.0%
		Medio	1	5.0%	2	10.0%
		Alto	11	55.0%	16	80.0%
Apoyo social y calidad de Liderazgo	Claridad de liderazgo	Bajo	5	25.0%	1	5.0%
		Medio	4	20.0%	1	5.0%
		Alto	11	55.0%	18	90.0%
	Apoyo social de los colegas	Bajo	6	30.0%	3	15.0%
		Medio	9	45.0%	13	65.0%
		Alto	5	25.0%	4	20.0%
Apoyo social de los supervisores	Bajo	8	40.0%	2	10.0%	
	Medio	1	5.0%	3	15.0%	

		Alto	11	55.0%	15	75.0%
		Bajo	9	45.0%	5	25.0%
	Reconocimiento	Medio	3	15.0%	2	10.0%
		Alto	8	40.0%	13	65.0%
Compensaciones del trabajo		Bajo	5	25.0%	0	0.0%
	Inseguridad sobre el empleo	Medio	3	15.0%	2	10.0%
		Alto	12	60.0%	18	90.0%
		Bajo	5	25.0%	1	5.0%
	Inseguridad sobre las condiciones del trabajo	Medio	7	35.0%	5	25.0%
		Alto	8	40.0%	14	70.0%

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 5, en cuando a exigencias psicológicas los trabajadores nacionales presentan un riesgo bajo con un 60% de la muestra, el 25% menciona tener un alto riesgo en tiempo y ritmo de trabajo, mientras que el 50% un riesgo alto en demandas emocionales, en comparación con los trabajadores extranjeros en 65% presenta bajo riesgo de demandas cuantitativas, el 15% presenta alto riesgo en tiempo y ritmo de trabajo y el 55% presenta alto riesgo en demandas emocionales.

Respecto al control sobre el trabajo el 55% de trabajadores nacionales presentan una alta posibilidad de desarrollo, igual porcentaje presenta un alto significado al trabajo; mientras que el 80% de trabajadores extranjeros presentan alta posibilidad de desarrollo en el trabajo, el mismo valor presenta en cuanto al alto significado del trabajo.

En cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo el 55% de los trabajadores nacionales mencionan alta claridad de liderazgo, mientras que el 25% mencionan alto apoyo social de los colegas, y el 55% mencionan alto apoyo social de los supervisores; por su parte los trabajadores extranjeros el 90% menciona alta claridad de liderazgo, un 20% menciona un alto apoyo social de los colegas y el 75% menciona alto apoyo social de los supervisores.

Respecto a las compensaciones del trabajo el 40% de los trabajadores nacionales menciona alto reconocimiento, el 60% presenta alta inseguridad sobre el empleo y el 40%

presenta alta inseguridad sobre las condiciones del trabajo, en cuanto a los trabajadores extranjeros el 60% menciona alto reconocimiento, el 90% presenta alto riesgo en inseguridad doble el empleo, y el 70% menciona alta inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de las dimensiones de capital psicológicas de la muestra.

**Tabla 6**

*Resultados de las dimensiones de Capital Psicológico*

	País/Región de origen							
	Nacional				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Eficacia	29.25	6.31	42.00	20.00	32.05	7.52	41.00	20.00
Esperanza	28.47	6.10	42.00	18.00	32.10	5.27	40.00	20.00
Resiliencia	28.10	5.45	38.00	20.00	29.70	3.80	36.00	22.00
Optimismo	26.70	5.62	42.00	16.00	28.80	3.66	36.00	21.00

En la tabla 6 se detallan las dimensiones psicológicas con las siguientes medias obtenidas en los trabajadores nacionales, 29.25 en eficacia, 28.47 esperanza, 28.10 resiliencia y 26.70 optimismo; mientras que los trabajadores extranjeros presentan 32.05 en eficacia, 32.10 en esperanza, 29.70 resiliencia y 28.80 optimismo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las dimensiones de salud mental de los trabajadores nacionales y extranjeros.

**Tabla 7**

*Resultados de las dimensiones de Salud Mental*

		País/Región de origen			
		Nacional		Extranjero	
		N	%	N	%
Depresión	Normal	12	60.0%	14	70.0%
	Medio	1	5.0%	3	15.0%

	Moderado	2	10.0%	3	15.0%
	Severo	4	20.0%	0	0.0%
	Extremadamente severo	1	5.0%	0	0.0%
	Normal	9	45.0%	11	55.0%
	Medio	2	10.0%	1	5.0%
Ansiedad	Moderado	1	5.0%	6	30.0%
	Severo	3	15.0%	0	0.0%
	Extremadamente severo	5	25.0%	2	10.0%
	Normal	13	65.0%	12	60.0%
	Medio	2	10.0%	4	20.0%
Estrés	Moderado	2	10.0%	3	15.0%
	Severo	1	5.0%	1	5.0%
	Extremadamente severo	2	10.0%	0	0.0%

En la tabla 7 se detallan las dimensiones de salud mental, en la cual el 20% de los trabajadores nacionales presentan severo estado de depresión, el 25% extremadamente severo estado de ansiedad y el 10% estrés moderado, el mismo porcentaje menciona severo estrés; en cuanto a la población extranjera el 15% presenta moderado estrés, el 30% niveles moderados de ansiedad y solo el 5% presenta severo estrés.

A continuación, se presentan los resultados de la percepción de soledad, de la muestra encuestada.

**Tabla 8**

*Resultados de Percepción de Soledad*

	País/Región de origen							
	Nacional				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Percepción de soledad	51,17	5,98	63,00	41,00	47,75	8,35	60,00	32,00

Nota: M=media, DT= desviación típica.

En la tabla 8 se detalla la dimensión de percepción de soledad atendiendo las siguientes medias, el 51.27 en trabajadores nacionales, mientras que en los extranjeros la media es 47.75

A continuación, se detallan los resultados de la dimensión de percepción de resiliencia de los trabajadores nacionales y extranjeros.

**Tabla 9**

*Resultados de Percepción de Resiliencia*

		País/Región de origen			
		Nacional		Extranjero	
		N	%	N	%
Resiliencia	Muy baja resiliencia	0	0,0%	1	5,0%
	Baja	0	0,0%	1	5,0%
	Normal	7	35,0%	0	0,0%
	Alta resiliencia	8	40,0%	3	15,0%
	Muy alta resiliencia	5	25,0%	15	75,0%

Como se detalla en la tabla 9 la percepción de resiliencia en trabajadores nacionales el 40% menciona alta resiliencia mientras que el 75% de los trabajadores extranjeros presentan muy alta resiliencia.

### 3.2. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores del sector norte de la ciudad de Guayaquil durante el año 2021; sobre todo, se pretendió examinar cuáles son aquellos eventos psicosociales, características sociodemográficas, percepción de discriminación en los trabajadores, los niveles de Burnout en sus tres dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los principales factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores, el capital psicológico, salud mental, soledad y resiliencia percibida.

Para efecto de la discusión del presente trabajo investigativo, se precederá a un análisis mediado a través de los objetivos del mismo, es así que en el primer objetivo específico se identificarán las características que poseen la población participante siendo los profesionales de las empresas de salud y de logística, en cuanto a la población local la mayoría de trabajadores son mujeres (65%) concuerda con Leyton et al., (2017) donde muestra que el 55% de su población encuestada son mujeres en el sector de la salud, mientras que en los extranjeros la mayoría son hombres (65%), datos que concuerdan con un estudio realizado en Chile por Salgado et al. (2018) quien refleja que la mayoría de trabajadores migrantes son varones; sin embargo la edad mínima nacional es de 25 años y extranjera 39 años, una diferencia de 14 puntos lo que representa que se da prioridad al empleador nacional joven; estos datos se relacionan a un estudio hecho en Argentina por Pujol-Cols y Lazzaro-Salazar (2018) en donde la edad promedio de trabajo es de 41 años.

En cuanto a las características sociolaborales, en empleo del sector privado el trabajador nacional ocupa el 60% y extranjero el 100%, en su totalidad un extranjero busca este tipo de sector, por otra parte en lo que refiere al tipo de contrato el 50% de la población nacional cuenta con contrato provisional a diferencia de los extranjeros quienes el 60% cuentan con este tipo de contrato, en comparación con un estudio hecho por (Jiménez et al., 2017) en personal de enfermería en Colombia muestra que el 75.9% muestra una relación laboral provisional, respecto a la discriminación el 100% de los extranjeros aseguran ser testigos de actos discriminatorios, concuerda con el estudio realizado por Valencia (2021) donde el 90% de su población investigada aseguran ser testigos o haber sufrido actos discriminatorios.

Continuando con el siguiente objetivo específico, se aplica el cuestionario a los trabajadores con el objetivo de valorar el síndrome de Burnout, la media en agotamiento emocional en nacional 14.05 y extranjero 13.65, en un estudio realizado sobre el síndrome de burnout en personal de enfermería en UVI por Sánchez y Sierra, (2014) muestra que el 19.10% muestra un nivel alto de agotamiento emocional, se observa que de ambos grupos el extranjero tiene menor debilidad probablemente sea a causa de la competitividad por el

puesto de trabajo con el nacional, en cuanto a la media de realización personal nacional 24.45 y extranjero 27.20 la diferencia estadística mejora el autoestima del extranjero al considerar que a pesar de estar en un entorno diferente tiene estabilidad económica y social, Sánchez y Sierra (2014) en su estudio refleja que el 39.9% presenta baja realización personal, referente a la media de despersonalización nacional 11.35 y extranjera 7.05 a diferencia de Sánchez y Sierra (2014) que en su estudio muestran que el 23.5 % muestra un alto nivel de despersonalización, esto nos indica que el trabajador ecuatoriano posiblemente cae en autopercepción negativa, en este sentido hay que considerar que el trabajador nacional está en cuadro de estrés laboral superior al trabajador extranjero.

De la misma manera que se ha manejado los apartados preliminares se va a resumir las puntuaciones de los trabajadores, en cuanto al exigencias psicológicas en el trabajador nacional es riesgo bajo con un 60% y extranjero 65% bajo riesgo al parecer ambos se encuentran estables; para el riesgo en tiempo y ritmo de trabajo el nacional tiene alto riesgo 25% y el extranjero 15% alto riesgo, el trabajador nacional tiene un incremento del 10% casi llega a ser el doble del tiempo para realizar las actividades, en cuanto a la demanda emocional en trabajadores nacionales puntuaron alto con un 50% y los extranjeros 55% en riesgo alto, quienes requiere un apoyo para controlar las emociones, comparado al estudio sobre riesgos psicosociales en docentes universitarios,(García et al., 2016) en el cual concluyeron que la dimensión de exigencias psicológicas se sitúan en el nivel más desfavorable para la salud con un 75.3 %.

La posibilidad de desarrollo en trabajador nacional es alta 55% y extranjero 80% quien tiene una ventaja de crecimiento profesional en la empresa; en cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo los trabajadores nacionales reflejan puntuación alta 55% y extranjero 90% una diferencia de casi el doble por su participación para el crecimiento empresarial; el apoyo social de los colegas en el trabajador nacional 25% y extranjero 20% casi al mismo nivel ya que hay tareas que necesitan realizarse de forma individual; el apoyo de supervisores al trabajador nacional 55% y extranjeros 75% por su contacto y cercanía con los supervisores. En comparación con los resultados obtenidos de la investigación sobre factores psicosociales

y carga mental de Vásquez et al. (2014) el 47.75% de los encuestados indican alto apoyo social en la empresa, en cuanto a las compensaciones de trabajo nacional 40% y extranjero el 60% por su alto reconocimiento, el 1.53% presentan altos índices de compensaciones.

Respecto a la inseguridad sobre el empleo, el 60% del trabajador nacional indica sentir inseguridad laboral frente al 90% de los extranjeros, lo que representa que el extranjero tiene más posibilidades de caer en inestabilidad económica ya que no se encuentra seguro del empleo en el cual se destaca, con respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo el 40 % de trabajadores nacionales puntuaron alto, mientras que el porcentaje alto en extranjeros en del 70%.

En el presente apartado se pretende analizar las cuatro dimensiones del capital psicológico, el factor de la media más alta es eficacia el trabajador nacional 29.25 y el extranjero 32.05 quien realiza las tareas o actividades de la mejor manera posible y cumpliendo con los procesos; le sigue el factor de esperanza en trabajador nacional 28.47 y extranjero 32.10 quien tiene la posibilidad de vivir más años; a diferencia del estudio sobre capital psicológico y compromiso con el trabajo realizado por Tellez (2017) donde indica que el factor con mayor puntaje es la esperanza, seguida por el optimismo, el indicador de resiliencia en trabajador nacional 28.10 y extranjero 29.70 mismo que tiene la capacidad de superar circunstancias traumáticas; seguido por el indicador de optimismo en trabajador nacional 26.70 y en extranjero 28.80 pues es capaz de ver las cosas de una manera positiva, estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Tellez, (2017) donde la resiliencia es más alta que el indicador del optimismo. Cabe concluir al respecto que las dimensiones de Capital Psicológico inciden en el trabajador extranjero quienes trabajan con diligencia y no pierden de vista los objetivos que deben cumplir, estos y otros motivos lo posicionan como un trabajador de valor.

Las escalas son evaluadas en los trabajadores bajo las siguientes puntuaciones de salud mental, en este sentido el estado de depresión, el 60% de los trabajadores nacionales presentan niveles normales de depresión y en el extranjero 70% quien es más propenso a sentir tristeza; estos resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Vargas

y Dias (2011) sobre la prevalencia de depresión en trabajadores de enfermería de unidades de terapia intensiva donde se muestra que el 71.6% presenta depresión leve, en cuanto a la ansiedad el trabajador nacional el 45% presenta ansiedad normal y extranjero el 55%, estos datos concuerdan con el estudio de Condori y Feliciano (2020) sobre estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad en trabajadores de un centro de salud en Perú, donde mencionan que el 41.% de la población estudiada presentan ansiedad moderada ; los niveles de estrés que presenta el trabajador nacional en su mayoría es normal con 65% y extranjero con el 60%, comparado con un estudio realizado por Medina et al. (2007) sobre adaptación de escala laboral en trabajadores mexicanos donde refleja que el 33.5% refleja un bajo nivel de estrés; sin embargo un 10% de los trabajadores nacionales presentan estrés extremadamente severo, es decir está equilibrado no es tan alto, lamentablemente el trabajador nacional es aquel que necesita trabajar para disminuir estos factores y contribuir al equilibrio psicosocial en el ambiente laboral a nivel intelectual así de fomenta la salud mental para el bienestar.

En este mismo contexto, se aborda la variable de soledad, la media obtenida en trabajadores nacionales es 51,17 y en extranjeros es 47.75, como se observa los trabajadores nacionales se sienten más solos que los extranjeros, esto podría ser derivado por la situación que atravesamos debido a la pandemia por covid-19, y las medidas de aislamiento y confinamiento, por ende, se debe analizar el constructo psicológico y al mismo tiempo debe ser evaluado para determinar la forma en la que los trabajadores perciben y valoran a las personas de su red social, comparado con un estudio mencionado por (Whi institute, 2018) cuyos resultados reflejan que más del 40% de las personas que trabajan en empresas con muchos empleados, declaran sentirse solos; y del mismo modo, el 50% de los gerentes y directivos, también dicen sentirse solos en su rol.

En torno a la escala de resiliencia, los resultados muestran que el trabajador nacional tiene una percepción de resiliencia alta de 40% y el extranjero de 75% equivalente a un nivel alto es un aspecto favorable con una diferencia de 35% de capacidad de superación en

cuanto a las circunstancias traumáticas, se relaciona con los resultados obtenidos por Yáñez (2019) en su estudio sobre la resiliencia a voluntarios de la cruz roja de Pichincha en el cantón Quito, trabajó con una muestra poblacional de 20 voluntarios, donde casi su totalidad presentan altos porcentajes de resiliencia y confianza en sí mismos. En síntesis, se puede concluir que los trabajadores nacionales están más expuestos que los trabajadores extranjeros a los riesgos psicosociales y sus principales factores se encuentra en las características sociodemográficas y laborales, además del agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal, y exigencias psicológicas.

## Conclusiones

Las principales conclusiones obtenidas en la presente investigación y sus resultados concluyen que:

La mayoría de los empleados nacionales de las empresas encuestadas son mujeres y de los empleados extranjeros son hombres, gran número de los empleados nacionales son más jóvenes que los extranjeros, los empleados extranjeros tienen más hijos, el empleado nacional en su mayoría son casados a diferencia de los extranjeros que presentan porcentajes más altos en divorcios y unión libre.

En cuanto a las características laborales la media en experiencia laboral de los extranjeros es más alta que los nacionales, la totalidad de encuestados extranjeros poseen empleos privados y cuentan con mayor contrato provisional, a diferencia de los nacionales quienes se dividen en empleados públicos y privados con contratos provisionales y permanentes, valores similares se evidencia en la media de horas diarias de trabajo y el trabajo por turnos, se evidencia en su totalidad los extranjeros han sido testigos de actos discriminatorios.

Con respecto al agotamiento emocional se pudo evidenciar que los empleados nacionales presentan niveles más altos que los empleados extranjeros, el empleado extranjero se siente más realizado que el empleado nacional, en cuanto a la despersonalización los trabajadores nacionales puntúan más alto que los extranjeros

La escala de los resultados de riesgos psicosociales, en las demandas cuantitativas del trabajo los extranjeros presentan mayor puntuación que los nacionales, en cuanto al ritmo y tiempo de trabajo, es más alto en el trabajador nacional que el extranjero, respecto a las demandas emocionales son altas en las dos poblaciones con similares resultados, la posibilidad de desarrollo en el trabajo es más alta en los extranjeros que en los trabajadores nacionales, respecto al liderazgo, el recibir apoyo del supervisor y colegas, son características que están más presentes en el empleado extranjero que en el trabajador nacional, en la escala del reconocimiento la mayoría de los nacionales manifiestan nivel bajo de reconocimiento, a diferencia de los extranjeros quienes en su mayoría indican alto

reconocimiento, adicional a esto, tanto el trabajador nacional como el extranjero presentan niveles altos de inseguridad laboral y de inseguridad sobre las condiciones del trabajo.

El trabajador extranjero posee un mayor indicador de eficacia, de esperanza, de resiliencia, de optimismo, a diferencia del trabajador nacional.

En la evaluación de la salud mental, la depresión, estrés y ansiedad los trabajadores nacionales son quienes presentan más altos índices a diferencia de los trabajadores extranjeros, sin embargo, aunque están presentes en la población estudiada no reflejan valores alarmantes.

En cuanto a la percepción de soledad son los trabajadores nacionales quienes se sienten más solos que los extranjeros, sin llegar a ser valores significativos.

La percepción de resiliencia en los extranjeros es muy alta a diferencia de los nacionales quienes indicaron la mayoría tener alta resiliencia.

## Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, es importante o se sugiere que se lleven a cabo otros estudios en el Ecuador sobre riesgos laborales, con el fin de concientizar a los empleadores o gerentes de las empresas del beneficio que implica el estado saludable de sus empleados.

Se recomienda, brindar condiciones favorables para los trabajadores tales como horarios, tareas, remuneración, posibilidades de desarrollo, entre otras. Con el objetivo de beneficiar el bienestar de los empleados y aproximarse hacia los objetivos establecidos por la empresa.

A las áreas de Recursos humanos se recomienda realizar talleres informativos sobre la discriminación en el ambiente laboral y como afecta a los trabajadores migrantes y sus familias, crear ambientes que potencien la interacción entre los trabajadores.

A nivel gerencia y altos mandos se recomienda, brindar atención primaria a los empleados nacionales con capacitaciones constantes sobre el manejo del estrés, ansiedad y cómo lidiar con los problemas que se presentan en el trabajo o en la vida familiar, a través de un departamento de psicología. Adicional el área de recursos humanos junto con el departamento de psicología coordinar para brindar capacitaciones y evaluaciones constantes a los trabajadores sobre el estrés, la ansiedad y la depresión, dar a conocer cómo se producen, como identificarlas y como afecta con el medio que los rodea y como influyen en su salud física y emocional.

Se sugiere que en las empresas exista un mejor enfoque en motivar a sus trabajadores nacionales, brindándoles mayor seguridad laboral, recibiendo más apoyo por parte de sus supervisores incluir a los empleados nacionales en proyectos nuevos para que se sientan más realizados profesional y personalmente

Se recomienda a directivos y encargados de personal en las empresas brindar a los empleados nacionales mayores oportunidades de crecimiento, liderazgo, posibilidad de desarrollo mediante capacitaciones y nuevos retos. Considerando el elevado índice sobre la

inseguridad laboral, es recomendable que las organizaciones presten estabilidad contractual así mismo ampliar las posibilidades de empleabilidad.

Se recomienda a los jefes y supervisores retroalimentar las tareas realizadas por los trabajadores de esta manera puedan corregir errores y mejorar su capacidad de rendimiento en el trabajo, incentivar a los trabajadores sobre la eficacia de su desempeño los mantendrá motivados y optimistas para lograr sus objetivos con mejores resultados

Promover el contacto con los trabajadores, creando oportunidades de interacción con los demás, de esta manera se lograría bajar el nivel de percepción de soledad en ellos.

Promover relaciones de apoyo dentro y fuera de la empresa, ofrecer y aceptar apoyo de los colaboradores o superiores ayudará a mantener esa conexión social y mantener la esperanza en tiempos difíciles.

## Referencia

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación. *International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Albarracín, S. (2017). Propuesta de intervención para el fortalecimiento de la autoestima, habilidades sociales y capacidades de resiliencia en adolescentes víctimas de trata de personas en acogimiento institucional.
- Avilés, J. A. (2018). NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora. . *Diritto della sicurezza sul lavoro*, (2), 69-101.
- Balarezo, G. E. (2020). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista, 2019.
- BARBENZA, M. I. (2015). EL SENTIMIENTO DE SOLEDAD EN EL AMBITO LABORAL.
- Buendía, D. (2019). Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.
- Cepyme. (junio de 2016). <http://www.canalprl.com/>. Obtenido de <http://www.canalprl.com/>: <http://www.canalprl.com/2016/06/21/prima-ef-marco-europeo-la-gestion-del-riesgo-psicosocial/>
- Collado, L. (2018). Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo.
- Constitución de la República del Ecuador. (1 de 08 de 2018). <https://www.ambiente.gob.ec>. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec>: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Cortés, J. M. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en el trabajo (9a edición). . *Editorial Tebar*.
- Cortez, S. (2018). Riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo, 2016. . *Revista Ciencia y Tecnología*, 13(3), 103-112.
- Decker, K. (2015). Determinar la depresión sus factores de riesgo y complicaciones en adolescentes.

- Díaz, F. J. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 0-0.
- Fernández, M. G.-C.-I. (2017). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. . *Gaceta Médica de México*, 153(4), 452-460.
- Flores Díaz J y Crocker-Sagastume, R. C. (2020). Percepción social de los riesgos laborales en trabajadores migrantes venezolanos en Quito-Ecuador, 2019. *Dominio de las Ciencias*,, 35-55.
- Galbán, K. K. (2017). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. . *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 8(1), 174-205.
- García, M. M. (2017). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182.
- Gil-Monte. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. MADRID: Pirámide.
- Gil-Monte. (2018). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- Gonzalez, I. V. (2018). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. . *Lex Nova*.
- Gregorio, C. (1998). Migración femenina. Su impacto en las relaciones de género. 263.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P. . (2014). *Metodología de la*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Ioé, C. (2000). Discriminación de los migrantes en el trabajo. *Sociedad y Utopía*, 16, 91-102.
- Leyton-Pavez, C. E.-R.-R. (2018). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. . *Revista de Salud Pública*, 19(1), 31-40.
- Llopis Córcoles, Ó., & D'Este Cukierman, P. (2014). Investigación traslacional e innovación médica. *el caso de las redes CIBER*.

- López, C. (2020). Incidencia del síndrome de burnout en la calidad de la vida laboral de contadores en firmas auditoras de Guayaquil.
- Manrique, R. (2016). La presencia del sentimiento de soledad.
- Márquez, I. (2020). Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos.
- Martínez, S. F. (2020). Los riesgos psicosociales en el trabajo realizado mediante plataformas digitales. . *IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (3).
- Minac, A. &. (2018). Los principales riesgos psicosociales: en el trabajo.
- Moreno Jiménez, B. (2017). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. . *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 4-19.
- Neffa, J. C. (2016). Los Riesgos Psicosociales en el trabajo (Parte I/Lectura Complementaria). . *Boletín del Consejo Académico de Ética en Medicina*, 14(3).
- Neffa, J. C. (2017). La problemática de los riesgos psicosociales en el trabajo-Presentación. . *RELET-Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 22(35), 67-100.
- Neffa, J. C. (2017). Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES.
- Neffa, J. C. (2020). Los riesgos psicosociales en el trabajo: El marco teórico de la investigación.
- Nunez, C. M. (23 de Diciembre de 2019). *Panoramas*. Obtenido de <https://www.panoramas.pitt.edu/health-and-society/salud-mental-en-am%C3%A9rica-latina>
- Orozco, M. d. (2016). Depresión grave, síntomas psicóticos en edades de 20 a 40 años, .
- Ortega, E. (2018). *Síndrome de Bornout y factores psicosociales en el personal que labora en el gerontológico "Padre sturnino Lopez" 2017 - 2018*. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5357/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2019-0009.pdf>.

- Ortiz, G. (2018). El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional .
- Porras, D. A. (2019). Fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial desde la pers.
- Ramírez, M. y. (2020). *Trabajo de fin de Titulación Prácticum 4*. Loja: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
- Rivera Rojas, F. C. (2020). Calidad de Vida Relacionada con Salud y Riesgos Psicosociales: Conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. . *Index de Enfermería, 26(1-2), 58-61*.
- Robalino, S. (2019). Evaluación de la resiliencia hospitalaria del personal de salud con respecto al manejo de crisis ambientales de origen telúrico en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo en el año 2018.
- Rojas Ponce, L. J. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo de operarios de limpieza industrial en un centro comercial de Lima.
- Romero, J. C. (2017). Métodos de evaluación de riesgos laborales. . *Ediciones Díaz de Santos*.
- Romero-Díaz, C. H.-N.-C.-G.-F. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. . *Enfermería Actual de Costa Rica, (31), 1-15*.
- Rubio, J. C. (2017). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. Ediciones Díaz de Santos.
- Ruiz-Frutos, C. G. (2017). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales.
- Salcido, L. F. (2020). factores de riesgos psicosociales en el trabajo en instituciones de salud. . *In 7º Foro de Investigación de la Red de Posgrados en Salud en el Trabajo*.
- Samaniego, J. D. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. . *Didasc@ lia: Didáctica y Educación, 9(4), 53-68*.

Solé, A. C. (2018). Técnicas para la prevención de riesgos laborales. . *Marcombo*.

Suasnavas, P. R. (2018). Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en Empresas Ecuato.

Whi institute. (14 de FEBRERO de 2018). <https://whi-institute.com/>. Obtenido de <https://whi-institute.com/>: <https://whi-institute.com/salud-soledad-epidemia-entorno-laboral/>

Wilsoft. (28 de Marzo de 2019). *Wilsoft*. Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com/origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial/>

## Apéndice

**Apéndice 1.** Consentimiento informado y Cuestionarios usados para la entrevista a los participantes

### 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](mailto: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 \_\_\_\_\_

### 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 de 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** \_\_\_\_\_ . **Trabaja usted en turno** (indique si o no): \_\_\_\_\_

**diariamente:**

**La institución provee de** Totalmente  Medianamente  Poco  Nada

**recursos 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				
En su centro de trabajo ha recibido comentarios sugestivos o sexistas bromas ofensivas miradas obscenas o petición de pláticas indeseables relacionadas con asuntos sexuales				
			<b>Si</b>	<b>No</b>
En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación				
En caso de ser acosado en su centro de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo				
En su centro de trabajo ha sido testigo de actos discriminatorios				

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

Sexo  Raza  Preferencia sexual  Discapacidad  Nacionalidad  Edad  Religión



## COPSOQ

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

Nro.	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
1	¿Se atrasa con su trabajo?					
2	¿Con qué frecuencia no tiene tiempo para completar todas sus tareas de trabajo?					
3	¿Tiene que trabajar muy rápido?					
4	¿Trabaja a un ritmo alto a lo largo del día?					
5	¿Tiene que lidiar con los problemas personales de otras personas como parte de su trabajo?					
6	¿Es su trabajo emocionalmente exigente?					
7	¿Tiene un alto grado de influencia en las decisiones					

	en cuanto a su trabajo?					
<b>8</b>	¿Puede influir en la cantidad de trabajo asignado a usted?					
<b>9</b>	¿Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo?					
<b>10</b>	¿Puede usar sus habilidades o experiencia en su trabajo?					
<b>11</b>	¿Es su trabajo significativo?					
<b>12</b>	¿Siente que el trabajo que hace es importante?					
<b>13</b>	En su lugar de trabajo, ¿se le informa con suficiente antelación sobre, por ejemplo, decisiones importantes, cambios o planes para el futuro?					

<b>14</b>	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?					
<b>15</b>	¿Es su trabajo reconocido y apreciado por la gerencia?					
<b>16</b>	¿Le tratan de manera justa en su lugar de trabajo?					
<b>17</b>	¿Su trabajo tiene objetivos claros?					
<b>18</b>	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?					
<b>19</b>	¿Se le imponen exigencias contradictorias en el trabajo?					
<b>20</b>	¿A veces tiene que hacer cosas que deberían haberse hecho de una manera diferente?					
<b>21</b>	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato					

	es bueno en la planificación del trabajo?					
<b>22</b>	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno para resolver conflictos?					
<b>23</b>	¿Con qué frecuencia podría obtener ayuda y apoyo de sus colegas, si fuera necesario?					
<b>24</b>	¿Con qué frecuencia su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
<b>25</b>	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo de su superior más cercano?					
<b>26</b>	¿Hay un buen ambiente entre					

	usted y sus colegas?					
<b>27</b>	¿Le preocupa quedarse sin empleo?					
<b>28</b>	¿Le preocupa que le resulte difícil encontrar otro empleo si se queda sin empleo?					
<b>29</b>	¿Está preocupado por ser transferido a otro trabajo en contra de su voluntad?					
<b>30</b>	¿La gerencia confía en los empleados para hacer bien su trabajo?					
<b>31</b>	¿Pueden los empleados confiar en la información que viene de la gerencia?					
<b>32</b>	¿Se resuelven los conflictos de manera justa?					

<b>33</b>	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?						
		<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	
<b>34</b>	En cuanto a su trabajo en general. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?						

<b>Nr o</b>	<b>Pregunta</b>	<b>N/A</b>	<b>Bien diseñado / controlado</b>	<b>Presente pero no suele ser un problema / preocupación</b>	<b>Las exposiciones causan preocupación</b>	<b>Las exposiciones causan molestia</b>	<b>Las exposiciones interfieren con la capacidad de hacer el trabajo.</b>
<b>35</b>	¿Qué tan bien se manejan las condiciones ambientales (calidad del aire, temperatura, iluminación, ruido, ergonomía de la estación de trabajo)?						
<b>36</b>	¿Qué tan bien se manejan los problemas de seguridad (resbalones / tropezones /						

	caídas, químicos tóxicos, enfermedades infecciosas, radiación Wi-Fi)?						
<b>Nr o.</b>	<b>Pregunta</b>		<b>Si, ciertamente</b>	<b>Si, hasta cierto punto</b>	<b>Sí, pero muy poco</b>	<b>No en lo absoluto</b>	
<b>37</b>	¿Siente que su trabajo consume tanta energía que tiene un efecto negativo en su vida privada?						
<b>38</b>	¿Siente que su trabajo toma tanto tiempo que tiene un efecto negativo en su vida privada?						
<b>39</b>	¿Hay momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo?						
		<b>Excelente</b>	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	
<b>40</b>	En general, diría que su salud es:						
		<b>Todo el tiempo</b>	<b>Gran parte de tiempo</b>	<b>Parte de tiempo</b>	<b>Una pequeña parte del tiempo</b>	<b>En lo absoluto</b>	
<b>41</b>	¿Con qué frecuencia se ha sentido agotado?						
<b>42</b>	¿Con qué frecuencia ha estado emocionalmente agotado?						
<b>43</b>	¿Con qué frecuencia ha estado estresado?						
<b>44</b>	¿Con qué frecuencia ha estado irritable?						
	<b>En su lugar de trabajo durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a:</b>	<b>No</b>	<b>Si, pocas veces</b>	<b>Si, mensualmente</b>	<b>Si, semanalmente</b>	<b>Si, a diario</b>	

<b>45</b>	atención sexual no deseada					
<b>46</b>	amenazas de violencia					
<b>47</b>	violencia física					
<b>48</b>	bullying*					

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

## PCQ

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

N°	Pregunta	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Muy de acuerdo
		6	7							
1	Me siento confiado planteando soluciones a problemas que son de largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7		
2	Me siento confiado representando a algún grupo en reuniones con de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7		
3	Me siento confiado contribuyendo en las discusiones de estrategias en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
4	Me siento seguro ayudando a fijar objetivos/metras 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.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
15	Puedo valérmelas por mí mismo para hablar con autoridades o compañeros en mi trabajo si tengo que hacerlo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
16	Usualmente tomo con tranquilidad las cosas estresantes en mi trabajo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
17	Puedo superar momentos difíciles en mi trabajo porque ya he experimentado dificultades antes.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
18	Me siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo en mi trabajo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
19	Cuando las cosas son inciertas para mí en mi trabajo, usualmente espero lo mejor.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
20	Si algo me puede salir mal en mi trabajo, así será.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
21	Yo siempre busco el lado positivo de las cosas en mi trabajo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
22	Soy optimista sobre lo que pudiera pasarme en el futuro en lo que concierne a mi trabajo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
23	En mi lugar de trabajo las cosas nunca funcionan de la manera en que yo quiero que funcionen.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
24	Yo abordo las cosas de mi trabajo buscando siempre el lado positivo.	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>
25	¿En términos generales, qué tan competente es usted en su desempeño en el trabajo?	Nada competente <b>1 2 3 4 5 6</b> <b>7</b> Muy competente
26	¿En su estimación, qué tan efectivo es usted completando su trabajo en su ocupación actual?	Nada efectivo <b>1 2 3 4 5 6</b> <b>7</b> Muy Efectivo
27	¿Cómo juzgaría usted en general la calidad de su trabajo en su actual ocupación?	Baja calidad <b>1 2 3 4 5 6 7</b> Muy alta calidad
28	¿En general, cómo juzgaría usted su competencia en su ocupación actual, percibida por usted mismo?	Muy baja competencia <b>1 2 3 4</b> <b>5 6 7</b> -Muy alta competencia

29	¿En general, cómo juzgaría usted la cantidad del trabajo que realiza en su ocupación actual?	Muy escaso <b>1 2 3 4 5 6 7</b> Muy alto
----	--	---

**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

### 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

## 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 los 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