



UTPL

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

PSICÓLOGA

Identificación de factores de riesgos laborales psicosociales en
trabajadores nacionales y extranjeros de las ciudades de
Manta y Guayaquil en el año 2021

Autora: Zambrano Arteaga, Ana María

Directora: Maldonado Rivera, Ruth Patricia

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, 23 de septiembre de 2021

Mgrt.Geovanny Eduardo Cuenca Puma

Coordinador de carrera Psicología

Ciudad.-

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: Identificación de factores de riesgos laborales psicosociales en trabajadores nacionales y extranjeros de las ciudades de Manta y Guayaquil en el año 2021. realizado por Ana Maria Zambrano Arteaga, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo. Así mismo, doy fe que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta anti plagio institucional.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente

Firma del Director del Trabajo de Titulación.

Dra. Ruth Patricia Maldonado Rivera

C.I:

Declaración de autoría y cesión de derechos

“Yo, Ana Maria Zambrano Arteaga, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

- Ser autor(a) del Trabajo de Titulación denominado: Identificación de factores de Riesgos laborales Psicosociales en trabajadores nacionales y extranjeros de las ciudades de Manta y Guayaquil en el año 2021, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo 1. Marco teórico, Factores de riesgos psicosociales, Migración y riesgos psicosociales, Variables relacionadas a riesgos psicosociales, Capítulo 2. Metodología, Capítulo 3. Análisis de resultados y discusión, siendo Ruth Patricia Maldonado Rivera, directora del presente trabajo; y, en tal virtud, eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual. Además, ratifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.
- Que mi obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.
- Autorizo a la Universidad Técnica Particular de Loja para que pueda hacer uso de mi obra con fines netamente académicos, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, sirviendo el presente instrumento como la fe de mi completo consentimiento; y, para que sea ingresada al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Autor: Ana María Zambrano Arteaga

C.I.: .1313437103

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios, y a mi familia

Agradecimiento

Agradezco el apoyo incondicional de mi familia, que han contribuido con su aliento para culminar esta carrera.

Índice de contenido

| | |
|---|-----|
| Carátula | I |
| Aprobación del director del Trabajo de Titulación..... | II |
| Declaración de autoría y cesión de derechos | III |
| Dedicatoria | V |
| Agradecimiento | VI |
| Índice de contenido..... | VII |
| Resumen | 1 |
| Abstract | 2 |
| Introducción | 3 |
| Capítulo uno | 5 |
| Marco teórico | 5 |
| 1.1 Factores de riesgo psicosociales | 5 |
| 1.1.1 <i>Riesgos laborales</i> | 5 |
| 1.1.2 <i>Riesgos psicosociales</i> | 6 |
| 1.1.3 <i>Conceptualización de factores psicosociales</i> | 7 |
| 1.1.4 <i>Teorías de los factores de riesgo psicosociales</i> | 7 |
| 1.1.5 <i>Modelos teóricos de los riesgos psicosociales</i> | 11 |
| 1.1.6 <i>Principales riesgos psicosociales y consecuencias</i> | 13 |
| 1.2 Migración y riesgos psicosociales | 16 |
| 1.2.1 <i>Migración</i> | 16 |
| 1.2.2 <i>Definiciones</i> | 16 |
| 1.2.3 <i>Discriminación laboral en población migrante</i> | 18 |
| 1.2.4 <i>Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes</i> | 18 |
| 1.2.5 <i>Normativa legal de los riesgos psicosociales</i> | 19 |
| 1.3 Variables relacionadas a los riesgos psicosociales | 20 |
| 1.3.1 <i>Síndrome de Burn-out</i> | 20 |
| 1.3.2 <i>Capital psicológico</i> | 22 |
| 1.3.3 <i>Ansiedad y depresión</i> | 23 |
| 1.3.4 <i>Soledad</i> | 24 |
| 1.3.5 <i>Resiliencia</i> | 24 |
| Capítulo dos | 26 |
| Metodología..... | 26 |
| 2.1 Objetivos | 26 |
| 2.1.1 <i>Objetivo general</i> | 26 |
| 2.1.2 <i>Objetivos específicos</i> | 26 |
| 2.2 Preguntas de investigación | 26 |
| 2.3 Diseño de investigación..... | 27 |

| | |
|--|----|
| 2.4 Contexto | 28 |
| 2.5 Población y muestra | 28 |
| 2.6 Participantes..... | 28 |
| 2.6.1 Criterios de inclusión y exclusión | 28 |
| 2.7 Métodos, técnicas | 28 |
| 2.7.1 Métodos..... | 28 |
| 2.7.2 Técnicas | 29 |
| 2.7.3 Instrumentos | 29 |
| 2.8 Procedimiento | 33 |
| 2.9 Recursos | 34 |
| 2.9.1 Humanos | 34 |
| 2.9.2 Institucionales..... | 34 |
| 2.9.3 Materiales | 34 |
| 2.9.4 Económicos..... | 34 |
| Capítulo tres | 36 |
| Análisis de resultados y discusión | 36 |
| 3.1 Análisis de resultados..... | 36 |
| 3.2 Discusión..... | 43 |
| 3.3 Conclusiones y Recomendaciones | 48 |
| 3.3.1 Conclusiones..... | 48 |
| 3.3.2 Recomendaciones..... | 49 |
| Referencias | 50 |
| Apéndice | 61 |
| Apéndice 1: Consentimiento informado..... | 61 |
| Apéndice 2: Instrumentos psicológicos..... | 63 |

Índice de tablas

| | |
|---------------|----|
| Tabla 1 | 36 |
| Tabla 2 | 37 |
| Tabla 3 | 38 |
| Tabla 4 | 39 |
| Tabla 5 | 41 |
| Tabla 6 | 41 |
| Tabla 7 | 42 |
| Tabla 8 | 43 |

Índice de figuras

| | |
|---------------|----|
| Figura 1..... | 9 |
| Figura 2..... | 10 |

Resumen

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, tuvo como objetivo principal la identificación de factores de riesgos laborales psicosociales en trabajadores nacionales y extranjeros de las ciudades de Manta y Guayaquil en el año 2021. Se contó con la participación de 20 trabajadores nacionales y 20 extranjeros, a los cuales se les administró una serie de cuestionarios para determinar la presencia de: factores de riesgos psicosociales, burn out, soledad, resiliencia, capital psicológico, depresión, ansiedad, estrés. Los resultados obtenidos mostraron que los trabajadores nacionales presentaron mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización; que ambos grupos presentaron porcentajes altos en soledad, y en resiliencia, en cuanto a depresión, estrés y ansiedad ambos grupos se encuentran en niveles normales.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, Salud mental, trabajadores.

Abstract

The present research work is descriptive. Its main objective was to identify psychosocial occupational risk factors in national and foreign workers in the cities of Manta and Guayaquil in 2021. There was the participation of 20 national and 20 foreign workers, to whom They were administered a series of questionnaires to determine the presence of: psychosocial risk factors, burn out, loneliness, resilience, psychological capital, depression, anxiety, stress. The results obtained showed that national workers presented higher levels of emotional exhaustion and depersonalization, both groups presented high percentages in loneliness, and resilience. In terms of depression, stress and anxiety, both groups are at normal levels.

Keywords: psychosocial risks, mental health, workers

Introducción

Se considera que los trabajadores son claves para el desarrollo de una organización. A pesar de esto, algunas veces las condiciones de trabajo y el ambiente laboral al cual se exponen se torna inseguro, evitando que ejecuten sus actividades adecuadamente. En este contexto es necesario realizar estudios para identificar los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos, que contribuyan a la implementación de planes de prevención.

La presente investigación tiene como objeto de estudio la identificación de factores de riesgos laborales psicosociales en trabajadores nacionales y extranjeros de las ciudades de Manta y Guayaquil en el año 2021.

Está constituido por tres capítulos, en el capítulo uno se recolecto información científica para la redacción del marco teórico; en el capítulo dos se describe la metodología utilizada en este caso se utilizó encuestas electrónicas para la recolección de información, además se estableció el tipo de investigación la cual fue: no experimental, exploratorio, descriptiva y cualitativa, por último en el capítulo tres se analiza los resultados obtenidos de las encuestas y discusión con otros estudios y se establecen conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

Los factores de riesgos psicosociales son considerados como situaciones que afectan la vida del empleado ya sea a nivel físico o psicológico, todas estas situaciones van a repercutir tanto a nivel laboral como a nivel personal, afectando posteriormente el desempeño en la organización.

Además, según la organización internacional del trabajo cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo más de 2,78 millones de muertes por año (Organización Internacional del trabajo, 2019).

En extranjeros se ha observado que existe mayor incidencia de factores de riesgos laborales psicosociales en comparación con personales nacionales, esto se da debido a que por ser de otra nacionalidad se ven más expuestos a sufrir discriminación, violencia, salarios no muy remunerados, jornadas extensas, entre otros; todo ello trae consigo mayor desconformidad y con ello mayores niveles de estrés.

Por lo cual ante el problema que se presenta, las organizaciones, empresas entre otras instituciones ya sean privadas o públicas deben brindar a todos sus empleados ambientes laborales óptimos, para garantizar la salud física y psicológica del empleado, contribuyendo a su vez en obtener mejores resultados, y cumplir con los objetivos de la organización.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1 Factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgos psicosociales hacen referencia a las condiciones organizacionales que tienen la probabilidad de afectar la salud de los trabajadores, tanto física como psicológica (Moreno Jiménez, 2011, p. 7).

Entre los factores de riesgos psicosociales provenientes de diversos componentes del trabajo se encuentran: la intensidad y falta de control sobre el trabajo, mala comunicación organizacional, horarios inestables, entre otros. Estos factores pueden afectar la capacidad del individuo para responder a la actividad laboral (Moreno Jiménez, 2011, p. 7-8).

1.1.1 Riesgos laborales

Se definen como el peligro o daño a lo que se expone una persona dentro del lugar de trabajo, que pueden ser de origen biológico, químico, físico, y por condiciones ergonómicas adversas; la exposición a los mismos puede generar la aparición de enfermedades laborales (Awodele et al., 2014, p. 106).

Se considera riesgo laboral de origen químico a la posibilidad de que un trabajador presente daños causados por la exposición a sustancias químicas. La exposición a agentes puede ocasionar incendios, explosiones o reacciones químicas que pueden perjudicar a un individuo o a las instalaciones (Aguilar Franco et al., 2010, p. 39).

Los riesgos biológicos ocupacionales, se definen como agentes infecciosos o materiales biológicos, que provienen de residuos médicos, o muestras de microorganismos (Rim & Lim, 2014, p. 43), que afectan directamente al individuo causando enfermedades infecciosas. Existen dos grupos principales causantes de riesgo biológico: 1) alérgenos o toxinas de origen biológico que forman bioaerosoles, que pueden generar enfermedades respiratorias, cutáneas y oculares; 2) parásitos o insectos que se transmiten de animales a humanos, a través del aire, agua, alimentos o por contacto directo (Dutkiewicz et al., 2011, p. 286).

Los riesgos físicos, pueden afectar a diferentes ocupaciones y sectores de empleo, generando lesiones físicas a los individuos. (Abdalla et al., 2017, p. 99); se encuentran relacionados con la manipulación de maquinaria, el entorno de trabajo (ruido intenso, temperaturas extremas, trabajo desde las alturas), la utilización de herramientas que requieren gran esfuerzo (Chau et al., 2009, p. 115).

Por último, la ergonomía se enfoca en diseñar una adecuación entre las condiciones físicas de trabajo y las características fisiológicas y anatómicas del empleado (Grooten et al., 2018, p.10). Los riesgos ergonómicos laborales generados por la incorrecta movilidad y postura corporal desencadenan la aparición de enfermedades graves. (Ross, 1994, p.171).

La exposición continua a actividades como: realizar tareas con movimientos repetitivos, posturas incorrectas, ritmo acelerado de trabajo, aumento de horas laborales, uso de herramientas que emiten vibraciones al cuerpo, entre otras; ocasiona que los empleados generen enfermedades relacionadas con el sistema músculo-esquelético (dolor en articulaciones, músculos, tendones, extremidades) (Grooten et al., 2018, p.11).

En la actualidad es necesario que las organizaciones cuenten con las medidas de prevención y con las condiciones de trabajo optimas, para evitar que la exposición prolongada del personal de trabajo sufra graves afectaciones en su salud. Además de este tipo de riesgos, existen los denominados riesgos psicosociales, los cuales se abordarán en el siguiente apartado.

1.1.2 Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales dentro del ambiente laboral, se caracterizan por ser condiciones que pueden afectar en gran medida la salud y bienestar de los empleados, de forma física, mental o social (Moreno Jiménez, 2011, p.8). Causan afectaciones significativas, comparables con los otros riesgos laborales, y los daños ocasionados pueden presentarse de forma inmediata o después de un tiempo. Los riesgos psicosociales pueden ocurrir por la acción de factores laborales y factores organizacionales que pueden contribuir al desequilibrio de la organización en general (Camacho & Mayorga, 2017, pp. 161-162).

1.1.3 Conceptualización de factores psicosociales.

Los factores psicosociales del trabajo son un concepto relativamente nuevo, surgiendo por primera vez a finales del siglo pasado. Pueden ser de carácter positivo o negativo para la conducta y salud del trabajador, en los que se encuentran el clima laboral, el diseño del puesto, el estilo del liderazgo, los cuales pueden generar un impacto positivo o negativo en los trabajadores y en la organización (Moreno Jiménez, 2011, p.7).

Los factores psicosociales del trabajo son definidos por la Organización Internacional del trabajo (OIT, 1984) como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p.3)

Según, Fernández-Arata y Calderón-De la Cruz (2017):

Los factores psicosociales en el trabajo (FPT) surgen de la interacción de las condiciones laborales, la experiencia y percepción del empleado y, tienen la posibilidad de afectar favorable o desfavorablemente la salud y el bienestar de los trabajadores, así como el desarrollo de las organizaciones. (p.1)

Los factores psicosociales en el trabajo abarcan desde los aspectos organizacionales y el ambiente laboral, hasta la percepción, cultura, costumbres y experiencia propia del individuo. Ambos aspectos tanto, organizacionales como los propios del individuo interactúan entre sí; y esta interacción genera ya sea un impacto positivo o negativo, en aspectos de la satisfacción laboral, en el desempeño laboral y el bienestar en general del individuo y su entorno (OIT, 1984, p.3).

1.1.4 Teorías de los factores de riesgo psicosociales.

A continuación, se describirá algunas teorías y modelos que explican los factores de riesgo psicosocial.

1.1.4.1 La teoría de la expectativa de Victor Vroom.

Esta teoría explica la manera en que las personas eligen un determinado comportamiento, con el cual consideran que obtendrán una recompensa, ya sea monetaria, de reconocimiento o aceptación, las cuales satisfacen sus necesidades específicas (Chiavenato, 2012).

Para esta teoría la motivación es producto de tres factores:

$$\text{Valencia} \times \text{Expectativa} \times \text{Instrumentalidad} = \text{Motivación}$$

La valencia: Es el valor que una persona le otorga a un objetivo personal. Está ligada a la experiencia, la cual puede ir cambiando a medida que se satisfacen unas necesidades y surgen otras nuevas. Las valencias pueden ser positivas o negativas, e ir de -1 a +1. Es decir que si una persona está inclinada a alcanzar un resultado, la valencia es positiva; si evita alcanzarlo la valencia es negativa; y si se le resulta indiferente la valencia es 0 (Newstrom, 2011, pp.122-123).

La expectativa: Es la creencia de que el esfuerzo empleado en el trabajo alcanzará los resultados deseados. Las expectativas se interpretan por probabilidades (0, 1). La expectativa está determinada por el esfuerzo y el desempeño; por ejemplo: Si una persona considera que el esfuerzo empleado no lo llevará a alcanzar el desempeño requerido, entonces, la expectativa es 0. La expectativa, además, está vinculada con la eficacia personal, los individuos como mayor eficacia personal tienen mayores probabilidades de alcanzar los objetivos. (Newstrom, 2011, pp. 123-124).

La instrumentalidad: Es la creencia de que se obtendrá la recompensa deseada al finalizar la tarea. (Newstrom, 2011, p.124). La instrumentalidad se valora entre -1 a +1, y se correlaciona entre el desempeño y la recompensa obtenida; por ejemplo: Si una persona percibe que su alta productividad no está vinculada con mayores compensaciones económicas; entonces, se presenta una instrumentalidad nula. (Chiavenato, 2012, p.252).

En la figura 1 se resume los tres factores de la teoría de la expectativa de Víctor Vroom:

Figura 1

Esquema de factores de teoría de motivación de Vroom



Nota. El modelo de expectativa de Vroom (Chiavenato, 2012)

La teoría de la expectativa permite estudiar la motivación que conduce la conducta de los empleados, considerando que cada persona tiene deseos, percepciones, capacidades y necesidades diferentes, y en base a ello generar ambientes de trabajo que motiven a alcanzar los objetivos deseados tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

1.1.4.2 La teoría de demanda y control de Robert Karasek.

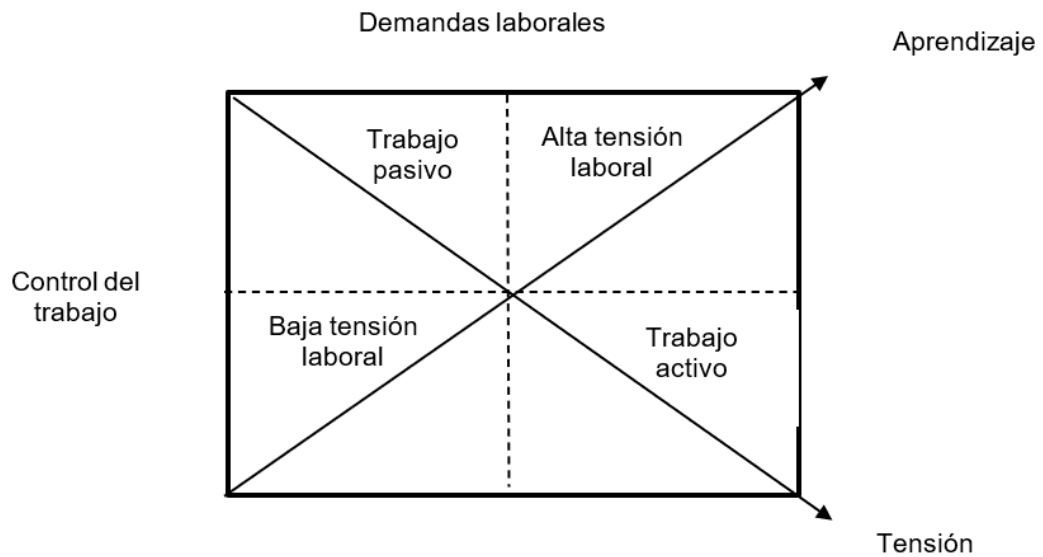
El modelo demanda-control fue desarrollado para explicar las condiciones del trabajo que generan estrés en los trabajadores. (Neffa, 2015, p. 248).

Entre las condiciones de trabajo que generan estrés se encuentran: la carga y complejidad de las actividades, la presión, la atención y tiempo que se requiere para culminar el trabajo. (Neffa, 2015, p.250).

Mientras que la tensión psicológica en el trabajo resulta del efecto conjunto entre: 1) Las demandas psicológicas laborales, y 2) La latitud de decisión laboral, que se define como el nivel de control que tiene el empleado sobre la ejecución de sus actividades laborales, y la autonomía para tomar decisiones y controlar la ejecución de su trabajo. Estas variables están influenciadas por la educación, las competencias y destrezas adquiridas por el empleado. (Neffa, 2015, p.251).

Figura 2

Esquema del modelo de demanda y control de Robert Karaseck



Nota: Tomado de: Serrano et al., (2009)

Serrano Rosa et al., (2009) esquematiza el modelo de demanda-control, y se observa que a mayor demanda laboral y menor control y autonomía del empleado, se genera una mayor tensión laboral. Cuando se presenta poca demanda laboral, y poco control se genera un trabajo pasivo, produciendo una reducción en la actividad en general. Cuando se presenta una alta demanda laboral, y a su vez un alto control y autonomía en el trabajo, a esta condición se denomina trabajo activo. Por último, cuando se percibe un alto control del trabajo y poca demanda laboral se produce condiciones de libre o baja tensión.

1.1.4.3 Teoría de la motivación intrínseca de Kenneth Thomas.

La motivación es un proceso psicológico en el cual un individuo enfoca sus esfuerzos y energía para alcanzar un objetivo o una meta deseada, presentando tres elementos claves: energía, dirección y perseverancia (Robbins, S. & Coulter, 2010, p.341).

La motivación puede ser extrínseca o intrínseca. La primera se basa en que las personas actúan para alcanzar una recompensa externa, ya sea monetaria o social; la segunda es propia del individuo, y es impulsada por un interés o pasión que origina que se realice una actividad. Entre los motivadores intrínsecos se encuentra: el crecimiento personal y profesional, el reconocimiento, el poder alcanzar objetivos personales o laborales (Palomo Vadillo, 2006, p.78).

Kenneth Thomas manifiesta que en la actualidad los trabajadores están impulsados no solo por motivadores extrínsecos, sino por la autogestión. El proceso de autogestión consiste en que la persona considere que la actividad que realiza es de importancia, que es capaz de realizar su trabajo según lo considere conveniente de manera competente, y lograr progresos significativos. (Thomas, 2009, p.30).

Según Kenneth Thomas (2009), existen cuatro elementos que dirigen la motivación intrínseca y que hacen referencia al sentido de: significado, elección, competencia y progreso (p.50).

- **Sentido de significado:** La persona experimenta que el trabajo que realiza es de importancia significativa, y considera que el tiempo y energía dedicado a ejecutar las tareas ha sido una buena inversión, puesto que las tareas le generan pasión y son de importancia personal.
- **Sentido de elección:** Es la oportunidad que se experimenta al poder elegir actividades que tengan sentido para la persona y realizarlas de la manera que considere apropiada. Se basa en poder usar su propio juicio y capacidades y actuar según su criterio.
- **Sentido de competencia:** Es la sensación de que se está realizando las actividades que se ha elegido de manera eficaz y competente.
- **Sentido de progreso:** Es la sensación de logro que se experimenta al alcanzar un propósito planteado. La sensación de progreso involucra sentir que el trabajo está avanzando, y que se encuentra obteniendo resultados con sus actividades (p.50).

1.1.5 Modelos teóricos de los riesgos psicosociales

Entre los modelos teóricos de riesgos psicosociales se señalan: El modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist, y el modelo PRIMA E-F Marco Europeo.

1.1.5.1 El modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist.

El modelo de Siegrist, se fundamenta en el desequilibrio que existe entre el esfuerzo o demandas por parte de la organización y las recompensas que recibe el trabajador por

realizar su trabajo. El modelo explica que: si el esfuerzo del trabajador es alto y se obtiene bajas recompensas; entonces se aumenta el riesgo de padecer problemas de salud (Neffa, 2015, p.268).

Existen dos tipos de “esfuerzos” dentro del modelo: 1) el esfuerzo extrínseco, y 2) el esfuerzo intrínseco. El primero se refiere a las demandas laborales, y el segundo se refiere a la motivación propia del individuo para hacer frente a las demandas de la situación. (Luceño Moreno et al., 2004, p. 102)

Según Siegrist (2008), el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa se ocupa de: La reciprocidad de un intercambio contractual en el trabajo donde los esfuerzos se compensan con recompensas adecuadas en términos de dinero, oportunidad de carrera, que incluye la seguridad laboral y estima. Tanto los factores extrínsecos (demandas) como los factores intrínsecos (exceso de compromiso) contribuyen a los grandes esfuerzos invertidos (Siegrist, 2008, p.115).

En consecuencia, el modelo explica que el estrés laboral o la tensión en general surge al existir un desequilibrio entre el esfuerzo (exigencias del puesto y el compromiso y motivación personal) que se invierte para realizar una actividad y la recompensa (económica, social, reconocimiento) que se obtiene.

1.1.5.2 El modelo PRIMA E-F Marco Europeo.

El modelo PRIMA E-F, o Marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, tiene como objetivo brindar un marco de políticas y prácticas para gestionar riesgos psicosociales del trabajo dentro de la Unión Europea, y promover el bienestar en una empresa (Vega Martínez, 2015, p.1).

PRIMA E-F identifica aspectos clave y etapas para la gestión de riesgo psicosocial. El modelo incluye cinco etapas para el manejo de riesgos psicosociales:

1) Enfocarse en una población definida o puesto laboral específico, 2) Evaluar los riesgos para entender su origen y las causas. 3) Diseñar e implementar acciones enfocadas en reducir o eliminar los riesgos. 4) Evaluar las acciones 5) Manejo activo del proceso (Vega Martínez, 2015, p.3).

1.1.6 Principales riesgos psicosociales y consecuencias

A continuación, se detallan algunos de los principales riesgos psicosociales en el trabajo.

1.1.6.1 Estrés laboral/ Burnout.

El estrés se define como la respuesta fisiológica del organismo ante un estímulo del exterior, los cuales son una situación o estímulo del exterior, que generan demandas físicas o psicológicas a un individuo (Sue et al., 2010, p. 175).

El estrés laboral en el trabajador es causado por factores vinculados de manera directa con la actividad de trabajo. Es la respuesta ante situaciones demandantes que ejercen presión psicológica y puede originarse ante la falta de conocimiento sobre la manera de afrontar situaciones exigentes. Además, se exagera ante la falta de retroalimentación de sus superiores, la falta de comunicación con sus pares, y la sensación de limitación en el control de sus actividades (Joffre-Velázquez et al., 2008, p.66).

El síndrome de Burnout o síndrome de desgaste emocional, se considera un estrés crónico que permanece durante un tiempo prolongado; generado por cansancio crónico, o desgaste emocional; lo cual desencadena que el individuo tenga conductas de deshumanización, cinismo, despersonalización, y pérdida de confianza en sus habilidades para trabajar de forma efectiva (Neffa, 2015, pp. 319-320).

1.1.6.2 Violencia laboral.

El lugar de trabajo no está exento de presentar situaciones de violencia; mediante los actos de intimidación, violencia verbal, y física, afectando la estabilidad de los empleados y de la institución (Escribano et al., 2019, p.2).

La OIT (2003), define a la violencia laboral como: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (p. 4).

La violencia puede relacionarse de acuerdo con variables culturales, sociodemográficas, a las características del puesto de trabajo. Una forma muy común de

violencia laboral psicológica es el acoso, se caracteriza por intimidación, amenazas y sobrecarga de trabajo. Se comete en contra de aspectos como el sexo, la edad, orientación sexual, discapacidades en contra de la integridad de la víctima. Mientras, que el acoso sexual, se genera mediante conductas verbales, no verbales o físicas de índole sexual y de consentimiento no deseado, con el objetivo de degradar a quien lo padece (Rutherford et al., 2007, p.678).

Los empleados que presentan mayor riesgos de sufrir violencia, son los profesionales que trabajan directamente en contacto con clientes, en los que se encuentran los profesionales de la salud, los docentes, transportistas, trabajadores del área de turismo (Chappell & Martino, 2006, p. 270). Además, los empleados que no cuentan con buenas condiciones laborales, debido a que trabajan con subcontratos, o tienen contratos a corto plazo; están más propensos a sufrir de violencia debido a su condición (Chappell & Martino, 2006, p.96). Por otro lado, tenemos a los empleados inmigrantes que presentan mayores posibilidades de sufrir algún tipo de violencia al tener menor presencia en el mercado laboral (Chappell & Martino, 2006, p.98).

1.1.6.3 Inseguridad laboral.

La inseguridad laboral se experimenta cuando los empleados sienten la amenaza de perder la continuidad de su situación laboral, y esta percepción puede incluir a la pérdida permanente del puesto, o alguna característica propia del mismo. (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984, pp. 438, 441).

La sensación de pérdida del empleo conlleva emociones negativas, y a experimentar preocupación sobre el bienestar económico, y psicológico del individuo, debido a los beneficios y estabilidad que genera contar con un empleo. En esta situación puede ocurrir que el individuo no afronte la amenaza con las mejores estrategias, provocando mayor incertidumbre ante la posible pérdida (Sora et al., 2014, p.16).

A nivel de salud, experimentar inseguridad laboral es considerado similar a estar desempleado (Folkman, 2013, p.1834), pudiendo presentar signos de estrés, depresión, y problemas cardiovasculares (Sora et al., 2014, p.18).

1.1.6.4 Reconocimiento.

El reconocimiento se define como la acción de apreciación del otro, puede ser de índole físico, verbal y no verbal, siendo el reconocimiento verbal el más aplicado en las organizaciones (Newstrom, 2011, p.283).

El reconocimiento laboral, se considera un aspecto relacionado tanto del manejo organizacional, como de las necesidades esenciales de cada individuo, además, el reconocimiento está ligado con la motivación (Brun & Dugas, 2008, pp. 716-717).

La falta de reconocimiento puede generar situaciones de estrés; si los empleados no reciben suficientes compensaciones monetarias, o reconocimiento verbal sobre su trabajo, pueden experimentar sentimientos de devaluación personal (Bhui et al., 2016, p.323).

1.1.6.5 Jornada laboral.

La jornada laboral constituye el tiempo en horas de duración en el cual una persona se encuentra disponible para realizar un trabajo (Nogareda et al., 2013, p.3).

Está compuesta por las horas de trabajo, y por la organización del tiempo o los horarios de trabajo. Las jornadas de trabajo pueden ser consideradas extensas, cuando el empleado realiza más de 48 horas de trabajo por semana; y pueden ser de jornada laboral corta, en los que no se cumple la jornada regular de 8 horas diarias, y para ser considerados como trabajos de "medio tiempo", deben presentar entre 30 a 35 horas laborales por semana (Messenger, 2018, p. 3,5).

Las largas jornadas de trabajo son comunes en muchas organizaciones, en donde las largas horas dedicadas a la ejecución de tareas laborales, o el tiempo empleado en viajes, puede llegar a ser muy extenso, pudiendo provocar efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores (Wong et al., 2019, p.1).

A largo plazo, las largas horas de trabajo, pueden generar problemas cardiovasculares, estrés, ansiedad, depresión, fatiga crónica, baja condición física (Wong et al., 2019, p.1). Además, muchas organizaciones, tienen horarios por turnos de trabajo, en los cuales los empleados pueden cumplir con su jornada durante diferentes períodos del día (Bannai & Tamakoshi, 2014, p.6).

Existen horarios irregulares, nocturnos, y rotativos, esta modalidad de trabajo, al igual que con el exceso de horas laborales, se asocia a un aumento de sufrir infarto, aumento del consumo de alcohol y tabaco, presentar problemas gastrointestinales, alteraciones del ritmo circadiano asociadas a la privación del sueño, afectando la capacidad de concentración, irritabilidad, mal humor, deteriora las habilidades para comunicarse y tomar decisiones (Caruso, 2014, p.4).

1.2 Migración y riesgos psicosociales

La experiencia de la migración genera que los migrantes sean más propensos a experimentar riesgos psicosociales, debido a que su condición, los lleva a necesitar adaptarse a diversas condiciones laborales.

1.2.1 Migración

Una de las causas de la migración es la falta de satisfacción de las condiciones locales, y circunstancias políticas que ofrece un lugar. Cuando las personas están satisfechas con el nivel de vida, la calidad de servicios públicos, la seguridad, su nivel de ingresos, no presentan intenciones de migrar; en comparación con los individuos que se encuentran insatisfechos con su situación de vida (Helms et al., 2019, p. 5).

1.2.2 Definiciones

La migración, constituye un cambio de residencia, desde el lugar de origen hacia otro diferente, ya sea durante un largo o corto plazo (Sinha, 2005, p.404), puede ocurrir dentro o fuera del país. Se caracteriza por un movimiento de personas, de diferente composición ya sean por causas económicas, por condición de refugiados, desarraigados o personas desplazadas (Organización Internacional para las Migraciones, 2006, p.38).

La emigración ocurre desde la perspectiva del país de origen, es una movilidad que implica un desplazamiento físico desde el lugar de residencia hacia otro, convirtiéndose el nuevo país en su lugar de residencia (International Organization for Migration, 2019, p.64).

La inmigración es la movilización o llegada hacia otro país del cual no se tiene residencia o nacionalidad, convirtiendo el nuevo país en el lugar de residencia habitual (International Organization for Migration, 2019, p.103).

1.2.2.1 Migración Internacional.

La decisión de abandonar el país de nacimiento implica la búsqueda de mejores oportunidades de trabajo, la mejora de la situación económica y el acceso a mejores sistemas públicos de servicio. A partir de la toma de decisión de migrar, surge la elección del país en el que se busca establecer. La elección del país está influenciada por los costos de transportación, es probable que las personas tengan preferencia por movilizarse hacia destinos cercanos a su país de origen; además de los costos de movilización, existen otras variables, como lazos familiares, cultura, estudios, que se consideran al momento de decidir un destino. (Helms et al., 2019, p.1).

En el año 2019 hubo alrededor de 272 millones de inmigrantes en el mundo, equivalente al 3.5 % de la población mundial. Este bajo porcentaje indica que normalmente las personas deciden permanecer en sus lugares de origen (International Organization for Migration, 2019, p.19).

Muchas personas migran de sus países de forma voluntaria para obtener una mejor calidad de vida, mientras otros lo hacen por la necesidad de huir, en condición de refugiados, estos últimos constituyen un bajo porcentaje de migrantes; sin embargo, son los que requieren mayor asistencia y apoyo social (International Organization for Migration, 2019, p.19).

En 2019, el 74% de los inmigrantes internacionales se encontraban en edad laboral (20 – 64 años), además, existe mayor proporción de inmigrantes internacionales masculinos (52 %), mientras que la proporción de inmigrantes femeninas es ligeramente menor (42%) (International Organization for Migration, 2019, pp. 21, 34).

1.2.2.2 Migración nacional.

Según el INEC (2019), durante el año 2019 se registró una salida de 1.544.708 ecuatorianos. Del total de salidas, el 13,8% corresponde a la salida para residencias en el extranjero. Las personas entre 30 a 39 años corresponden al grupo que realiza mayor cantidad de movilizaciones, mientras, que el principal país de destino de los ecuatorianos

durante el año 2019 fue hacia Estados Unidos, representando un 34,2%. En cuanto a países de la región, los destinos preferidos son: Perú con un 23,1% y Colombia 9,9% (p.6).

1.2.3 *Discriminación laboral en población migrante*

La migración sucede principalmente por la búsqueda de mercado laboral, por lo que la persona requiere vencer varias barreras, ya sean de índole cultural relacionada con las costumbres y el idioma. (Martínez Moneo & Martínez Larrea, 2006).

La discriminación, es un acto de exclusión y restricción que tiene como objetivo anular, no reconocer la igualdad de condiciones, derechos y libertades de otras personas, en base a su origen étnico, social, nacional, religioso, sexual, su lenguaje, color de piel. (Human Rights Committee (HRC), 1989, p.10).

Los inmigrantes provenientes de países en vías de desarrollo son más vulnerables a actos discriminatorios, racismo y xenofobia, al estar mayormente expuestos a sufrir actos de acoso, autoritarismo y mayor indefensión por parte de sus empleadores, manifestando síntomas de ansiedad, insomnio (Sanchis-Ruiz et al., 2013, p.356).

En relación con la población nativa, los inmigrantes perciben mayor discriminación, en relación a los horarios de trabajo, y tareas asignadas, dificultad para acceder a determinados trabajos, y soportar diversas situaciones para mantener su empleo y estatus legal (Sanchis-Ruiz et al., 2013, p.357).

La continua discriminación hacia migrantes genera que experimenten pobreza y desempleo, menores niveles de educación. La discriminación el ambiente laboral, está ligada a menores remuneraciones, y conlleva, además, que experimenten otros tipos de discriminación, ya sea en el ámbito, o al momento de rentar un alojamiento. La discriminación contribuye a mantener la estratificación y segmentación del mercado de trabajo, y a validar actitudes que confinan a ciertos grupos poblaciones a puestos subordinados. (International Labour Office, 2010, p.81).

1.2.4 *Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes*

Los flujos migratorios, crisis económicas a los que se exponen muchos migrantes, genera que surjan nuevos riesgos psicosociales. Los migrantes se caracterizan por padecer

condiciones laborales precarias, con menos derechos y mayor inseguridad laboral en comparación con sus pares nativos; debido a que reciben menores pagos por su trabajo (Bretones et al., 2020, p.11).

Se ha encontrado, además, que los empleados migrantes presentan mayor vulnerabilidad, y discriminación; lo que genera que presenten menor satisfacción laboral, volviéndose susceptibles a sufrir de estrés laboral, a desarrollar depresión y desordenes de ansiedad (Bretones et al., 2020, p.2).

Sanchis-Ruiz et al., (2013), realizó una recopilación bibliográfica de 137 artículos sobre riesgos psicosociales en trabajadores inmigrantes en España; encontrando que las condiciones de trabajo de los inmigrantes se caracterizan por ser precarias e inestables, con salarios bajos, generando condiciones de estrés, ansiedad; lo que promueve la aparición de condiciones psicosomáticas.

1.2.5 Normativa legal de los riesgos psicosociales

La Constitución del Ecuador (2008), establece que el Estado otorgara garantías de un trabajo justo y el acceso a la seguridad, como lo establece en los siguientes artículos respectivamente:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Art.33).

En cuanto a los riesgos laborales, la Constitución del Ecuador (2008) establece que: El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud (Art. 369).

Lo antes mencionado indica, que la Constitución del Ecuador, establece al trabajo como un derecho universal y otorga la capacidad de acceder al mismo de forma libre y voluntaria, en el que se respete la integridad de los trabajadores, y a el recibo de una retribución de pago justa por el trabajo. El Estado, además, asegura el acceso a la seguridad social, permitiendo cubrir las necesidades de atención medica; y a mitigar los posibles riesgos de trabajo a los que se pudiesen enfrentar los empleados.

Dentro del Código del trabajo (2012) se establece a los riesgos del trabajo como:

“Eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes” (Art. 347).

En cuanto a las obligaciones de los empleadores respecto a la prevención de riesgos laborales; el Código del trabajo menciona que: “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida” (Art. 410).

Aunque en el Ecuador la prevención de riesgos laborales esta abalado por la Constitución del Estado, en ocasiones las empresas no cumplen con la normativa y los trabajadores no cuentan con las medidas de prevención suficiente para evitar la exposición de riesgos.

1.3 Variables relacionadas a los riesgos psicosociales

Los factores psicosociales de riesgo, como un ambiente laboral autoritario, la alta carga de trabajo, contribuyen a la aparición de riesgos psicosociales como: el estrés, burnout, ansiedad, depresión. Un ambiente de trabajo en el que se fomente la motivación y compromiso de sus trabajadores conlleva a un mejor desempeño y mayor satisfacción laboral.

1.3.1 Síndrome de Burn-out

El síndrome de Burn-out es la respuesta a la tensión emocional crónica, causada por la exposición prolongada de estresores interpersonales del trabajo (Maslach, 1998, p. 68). Puede presentarse en trabajadores que tiene contacto directo con otras personas

especialmente cuando deben lidiar con individuos conflictivos o que presentan un problema por resolver (Maslach, 2003, p.2).

Inicialmente el burnout se consideraba propio de profesionales orientados a la atención de personas (personal de educación, salud, y cuidado). Actualmente, se conoce que cualquier persona sin importar la profesión puede padecer de Burnout (Maslach, 2003, p.10); debido que este síndrome se centra en el contexto de las relaciones interpersonales del trabajo, sean estas con los clientes, con los compañeros, o con los supervisores. (Maslach, 1998).

Según Maslach, (1998), el síndrome de burnout tiene tres dimensiones clave: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (p.69).

El agotamiento emocional: Representa la dimensión básica del burnout. Hace referencia a estar emocionalmente sobrecargado, la persona tiene la sensación de falta de energía para afrontar el trato con otras personas. Las principales fuentes de agotamiento son la carga de trabajo y conflictos personales en el trabajo. (Maslach, 1998, p.69)

La despersonalización: Es el componente interpersonal del burnout. Se desarrolla en respuesta a la alta sobrecarga emocional, y se caracteriza por una respuesta negativa hacia los demás, cargada de cinismo, e indiferencia; con el riesgo de que esta indiferencia se convierta en deshumanización (Maslach, 1998, p.69).

La baja realización personal: Se refiere a sentirse poco competente y con baja productividad laboral. Se relaciona con depresión y con la incapacidad de afrontar las demandas laborales; puede ser agravado por la falta de apoyo social, y de oportunidades para el desarrollo profesional. Los trabajadores experimentan un sentimiento de insuficiencia en sus capacidades de ayudar al cliente, lo que posiblemente podría desencadenar en un fracaso autoimpuesto (Maslach, 1998, p.69).

El síndrome de Burnout afecta no solo a quien lo padece, sino, además, a los clientes y a la organización; debido a que el burnout genera un deterioro en el desempeño laboral del trabajador. El burnout es un factor de rotación laboral, y ausentismo; además, esta correlacionado con agotamiento físico, aumento del consumo de alcohol, drogas y problemas

familiares. (Maslach & Jackson, 1981, p.100), padecimiento de dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, insomnio y dificultad para respirar (Freudenberger, 1974, p.160).

El inventario de burnout (MBI) desarrollado por Maslach, fue diseñado para evaluar las tres dimensiones del burnout que son: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Domínguez Fernández et al., (2012), estudio los niveles de Burnout en 200 trabajadores del área de salud; aplicando una versión adaptada al castellano del MBI. Se encontró que el 17,2% de los individuos presentaban síndrome de burnout. No se registró asociación entre burnout y edad, antigüedad laboral, estado civil, sexo, lugar de nacimiento. Se obtuvo que el burnout está condicionado por el puesto de trabajo; al presentar los trabajadores sanitarios mayor puntuación en las dimensiones de: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional; con respecto a los trabajadores no sanitarios (pp. 32-33).

1.3.2 Capital psicológico

El capital psicológico en una persona, es definido como un estado psicológico positivo, está constituido por cuatro componentes: Autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia (Salessi, 2013, p.129). Estos componentes se caracterizan por ser sujetos al cambio y al desarrollo, y no ser propios de la personalidad.; y aunque cada componente puede tener independencia conceptual, pueden integrar un único constructo general de capital psicológico (Azanza et al., 2014, pp. 294-295).

A continuación, se describe con mayor detalle cada uno de los componentes de capital psicológico:

La autoeficacia, se define como la capacidad percibida acerca de uno mismo, para lograr un objetivo deseado. Tiene cuatro aspectos principales: experiencia de dominio, aprendizaje vicario, persuasión verbal, y estados afectivos de la conducta (Williams & Rhodes, 2016, p.2).

Optimismo, es un componente cognitivo, en el cual se percibe la posibilidad de obtener resultados positivos en algún acontecimiento.(Cuadra-Peralta et al., 2018).

Esperanza, es definida según Snyder, (2002), como: la capacidad para dirigir la determinación y energía hacia las metas deseadas, y planificar las vías para alcanzar esas metas, además de motivarse mediante el pensamiento para continuar con el esfuerzo (p.249).

Resiliencia, es la capacidad que tiene una persona para sobreponerse con éxito a una adversidad (Azanza et al., 2014, p.296).

García Chas, (2015) evaluó el capital psicológico en una muestra de 100 ingenieros, se obtuvo que el capital psicológico influye en el nivel de satisfacción del puesto de trabajo, rendimiento y compromiso laboral (p.17).

1.3.3 Ansiedad y depresión

La ansiedad es una emoción básica cargada de sentimientos de angustia y preocupación. Es común de experimentar, y se caracteriza por ser anticipatoria a situaciones futuras (Sue et al., 2010, p. 117). La ansiedad genera respuestas fisiológicas, como tensión muscular, vigilancia en relación a un peligro futuro y comportamientos cautelosos o evitativos.(American Psychological Association, 2014).

La depresión es un trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza perdida del interés, disminución de la energía, sentimientos de culpa y baja autoestima, trastornos del sueño, pérdida de apetito (Marcus et al., 2012, p.6).

Lerner et al., (2010), realizó un estudio sobre el impacto de los factores de estrés laboral (bajo control, trabajo físico y psicológicamente exigente) sobre el desempeño de los trabajadores con depresión.; y encontró que los trabajadores, presentaban síntomas de esta enfermedad, tenían cuatro veces más limitaciones laborales; mayores tasas de presentismo (trabajar mientras se padece una enfermedad) y ausencias laborales con respecto a trabajadores sin depresión (p.211).

Según Melchior et al., (2007), las personas expuestas a altas demandas psicológicas (carga de trabajo alta, presión de tiempo excesiva), presentaban un riesgo dos veces mayor de padecer depresión mayor o trastorno de ansiedad generalizada. Además, los trabajos con alta demanda se relacionaron con el inicio de trastornos de depresión y ansiedad en individuos sin antecedentes de alguno de los dos trastornos (p.119).

1.3.4 Soledad

La soledad es una condición psicológica, se caracteriza por una sensación negativa de sentirse solo o aislado socialmente, inclusive estando en contacto con familiares o amigos (Cacioppo et al., 2015, p.239).

Presenta tres facetas: 1) Soledad íntima; 2) Soledad relacional; y 3) Soledad colectiva. La soledad íntima o soledad emocional, es cuando se experimenta la ausencia de una persona de importancia para la persona, como un esposo/a. La soledad relacional o soledad social, sucede al experimentar ausencia de relaciones familiares y de amistad significativas, se percibe una falta de redes de apoyo y comunicación. La soledad colectiva, se percibe como la falta de conexión con otras personas en el espacio (Cacioppo et al., 2015, pp. 240-241).

La soledad puede contribuir con los factores de riesgo psicosociales, entre ellos la depresión. Además, de alcoholismo, ideas suicidas y ansiedad, entre otras (Cacioppo et al., 2015, p.241).

En el aspecto laboral, el aislamiento profesional, es un estado de ánimo o percepción de que un individuo no está en contacto con sus compañeros de trabajo, y que carece de redes sociales y laborales importantes (Golden et al., 2008, p.1413).

Golden et al., (2008), realizó un estudio acerca del aislamiento profesional causado por el teletrabajo sobre el desempeño laboral de 261 teletrabajadores de una corporación de tecnología. Se realizó entrevistas semiestructuradas a los empleados, y se aplicó un cuestionario de 7 ítems, se aplicó también la escala de soledad UCLA. Se obtuvo que el aislamiento profesional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral. Además, el impacto negativo se incrementa a medida que se aumenta el tiempo de teletrabajo, mientras que las interacciones cara a cara contribuyen a reducir el impacto.

1.3.5 Resiliencia

La resiliencia es la capacidad de adaptarse a situaciones estresantes y adversas, manteniendo un normal funcionamiento psicológico (Wu et al., 2013, p.1).

Cuando los profesionales están expuestos a situaciones laborales estresantes, pueden generar la aparición de enfermedades como: la ansiedad, depresión, y agotamiento. No obstante, algunas personas experimentan una menor afectación de estas situaciones, por lo que son considerados como individuos resilientes (Rees et al., 2015, p.1).

Shatté et al.,(2017), estudio el impacto positivo de la resiliencia en ambientes laborales estresantes. Se realizó una encuesta a 2063 individuos para evaluar variables como: la resiliencia, estrés, burnout, satisfacción laboral, entre otros. Se evaluó, además, la satisfacción laboral y el apoyo social. Se obtuvo que los empleos con alta tensión (alta demanda, poco apoyo) tienen un impacto desfavorable en todas las variables; los individuos con alta resiliencia tienen un mejor desempeño en condiciones laborales adversas.

Capítulo dos

Metodología

2.1 Objetivos

2.1.1 *Objetivo general*

Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores nacionales y extranjeros de empresas publicas y privadas en las ciudades de Manta y Guayaquil durante el año 2021.

2.1.2 *Objetivos específicos*

- Identificar las características sociodemográficas, laborales y la percepción de discriminación en los trabajadores nacionales y extranjeros.
- Determinar los niveles de burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) de los trabajadores nacionales y extranjeros.
- Identificar los principales factores de riesgos psicosociales de la muestra de trabajadores.
- Establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, autoeficacia, resiliencia y optimismo que poseen los trabajadores.
- Identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión de los trabajadores que conforman la muestra.
- Determinar la soledad percibida que manifiestan los trabajadores nacionales y extranjeros.
- Identificar el grado de resiliencia en la muestra de trabajadores nacionales y extranjeros.

2.2 Preguntas de investigación

En el presente estudio se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas, laborales y percepción de discriminación de los trabajadores?

- ¿Cuál es el nivel de burnout a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de los trabajadores?
- ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores?
- ¿Cuáles son las dimensiones que obtienen una mayor puntuación en cuanto a la percepción del capital psicológico de los trabajadores?
- ¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), de los trabajadores?
- ¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de los trabajadores?

2.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente trabajo presenta las siguientes características:

No experimental: En la investigación no experimental, se observa y analiza fenómenos que ya han sucedido en su contexto natural; por lo que no existe manipulación, ni control sobre las variables independientes, puesto que estas, al igual que sus efectos ya han ocurrido (Hernández Sampieri et al., 2014, p.152).

Transeccional (transversal): Tiene como característica recopilar información, y analizar variables en un periodo de tiempo determinado (Hernández Sampieri et al., 2014, p.154).

Exploratoria: Se enfoca en estudiar problemas poco investigados, y hacer una exploración inicial (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 91).

Descriptiva: Tiene por objetivo describir las propiedades y características, ya sea de un grupo de personas, o fenómenos a analizar; se centra en obtener información de las variables a estudiar, sin establecer alguna relación entre las mismas. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 92).

Cuantitativa: Se caracteriza por ser un proceso sistemático, en donde se sigue un orden riguroso de pasos. Se inicia con la delimitación de una idea, y a partir de esta, objetivos, y preguntas de investigación de las que surgen hipótesis; las cuales se comprobarán empleando análisis estadístico (Hernández Sampieri et al., 2014, p.36).

2.4 Contexto

Los sectores en donde se desarrolló el presente trabajo se encuentran en la región costa en los cantones de Manta y Guayaquil. Ambas son las ciudades con mayor población en sus respectivas provincias; siendo Guayaquil la más poblada del país. Se caracterizan por ser puertos marítimos de gran importancia para el desarrollo de la economía y comercio del Ecuador.

La industria manufacturera y pesquera en Manta han sido clave para el crecimiento de la provincia de Manabí, generando grandes rubros y fuentes de empleo; mientras que Guayaquil es una de las ciudades con mayor crecimiento económico e industrial del país.

2.5 Población y muestra

Los participantes de este estudio son trabajadores que se encuentran laborando en organizaciones públicas y privadas. La muestra la conforman: 20 trabajadores nacionales y 20 trabajadores extranjeros; los cuales cuentan con título de tercer nivel o superior. Algunos participantes se encuentran realizando teletrabajo; mientras que otros laboran tomando medidas de bioseguridad de forma presencial.

2.6 Participantes

2.6.1 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión de los participantes que se consideraron en este estudio son los siguientes:

2.6.1.1 Criterios de inclusión.

- Encontrarse en situación laboral activa
- Tener como mínimo 1 año laborando dentro de la organización
- Ser un profesional cualificado (tener un título de tercer nivel o superior)

2.6.1.2 Criterios de exclusión.

- No aceptar participar en este estudio
- No encontrarse laborando en la institución por maternidad o enfermedad.

2.7 Métodos, técnicas

2.7.1 Métodos

En esta investigación se emplearon los siguientes métodos:

Método descriptivo: Este método permite describir, explicar y detallar cada uno de los factores de riesgos psicosociales. Se direcciona siguiendo las preguntas de investigación; y se apoya en técnicas como la encuesta, y la revisión documental (Bernal, 2010, p.122).

Método analítico – sintético: Este método se enfoca en separar y analizar cada una de las partes del objeto de estudio (análisis); y posteriormente unir cada parte para formar un todo , y de esta manera estudiarlo de manera integral (síntesis) (Bernal, 2010, p.60).

Método inductivo y deductivo: Está compuesto por dos procedimientos inversos, la inducción y la deducción. La inducción parte del conocimiento de hechos particulares, hacia el conocimiento de los generales; mientras que, la deducción, parte de un conocimiento general, para obtener conclusiones de un hecho en particular (Jiménez et al., 2017, p.10).

Método de Escalamiento de Likert: Este método consiste en la presentación de una serie de ítems en forma de afirmaciones, con el fin de obtener la reacción del individuo a evaluar, el cual debe elegir entre varias alternativas o categorías que se presente en la escala (Hernández Sampieri et al., 2014, p.238). Este método permitirá recolectar información acerca de la percepción del evaluado ante los riesgos psicosociales.

Método estadístico: La aplicación de este método permite organizar, analizar y sacar conclusiones confiables a partir de los datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

2.7.2 Técnicas

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación se emplearon las siguientes técnicas de investigación bibliográfica:

- La lectura, como apoyo para analizar, y recopilar información teórica y metodológica acerca de los factores de riesgos psicosociales.
- El resumen o paráfrasis, para identificar las ideas principales presentadas en los textos, de una manera original y resumida, que permita un correcto entendimiento del tema a presentar.

2.7.3 Instrumentos

2.7.3.1 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 (Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, p. 38).

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

Este instrumento se caracteriza por su capacidad de ser aplicado a todo tipo de profesiones y ocupaciones (Gil-Monte et al., 2006). 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. 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 sentimiento de competencia y de éxito en el trabajo. La puntuación máxima es de 36 y se relaciona de manera inversa con el Burnout. Los sujetos que presentan el síndrome de Burnout serán aquellos que puntúen alto en cinismo y agotamiento, y que obtengan puntuaciones bajas en eficacia profesional. En cuanto a las propiedades psicométricas, el alfa de cronbach .84 a .89 (Maslach y Jackson, 1986), habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de cinismo (Schaufeli y Van Dierendonck, 1993, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, pp. 38-39).

2.7.3.3 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. 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 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) (Mental Injury, 2016, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, pp. 39-40). En relaciones a las propiedades psicométricas se encontró una varianza de 62,2% y en la prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un $p < 0,001$. Además, el (α) para sus escalas se encuentra entre .64 y .91, lo que indica un buen

nivel de consistencia interna (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2009, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, pp. 39-40).

2.7.3.4 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 puntuaciones intermedias para la frecuencia de aparición situadas entre estos dos extremos. En cuanto a las propiedades psicométricas, se obtuvieron las siguientes (α): autoeficacia .90; esperanza .85; optimismo .66 y resiliencia .76 (Azanza, Domínguez, Moriano & Molero, 2014). Asimismo, la escala total del PCQ consta con de un (α) de hasta .92 (Larson & Luthans, 2006, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, p. 40).

2.7.3.5 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 & Lovibond, 1995). Los ítems se contestan en una escala tipo Likert con un rango de respuesta del 0 al 3 (nada aplicable en mí, aplicable a mí en algún grado, aplicable en mí en alto grado, muy aplicable en mí). Las escalas de depresión y estrés presentaron un alfa de .85 y .83 respectivamente, mientras que en la escala de ansiedad se obtuvo un alfa de .73. En conjunto, los ítems que componen el DASS - 21 presentaron un alfa de .91. (Antúnez, Zayra, & Vinet, Eugenia 2012, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, p. 41).

2.7.3.6 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 (Veja y Bernal, 2014, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, p. 41). 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). Para este estudio se tuvo una alfa de Cronbach .95 (Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, p.41).

2.7.3.7 Resiliencia 14 ítems (RS-14).

Mide el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo a situaciones adversas, mide dos factores: Factor I: Competencia Personal (11 ítems, 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, 2009c, citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, pp.41-42), parece presentar propiedades psicométricas adecuadas para medir la capacidad de recuperación en diversas personas y colectivos tiene una alfa de cronbach .92 (Damásio, Borsa, & da Silva, 2011, como se citó en Ramírez Zhindon & Ortega Jiménez, 2020, pp.42).

2.8 Procedimiento

El procedimiento que se siguió en este trabajo es el siguiente:

- Se realizó una recopilación de información teórica y metodológica de textos bibliográficos y artículos científicos, para la elaboración del marco teórico.

- Se determino los instrumentos psicológicos que se aplicarían para responder a las preguntas de investigación, los mismos que fueron publicados en una plataforma online, disponibles para ser llenados por los participantes.
- Antes de contactar a las personas, se realizo una autoaplicación de los instrumentos, para poder estar familiarizada con la plataforma.
- Posteriormente, mediante llamadas telefónicas y mensajes online, se procedio a contactar a personas que laboran en empresas públicas y privadas, se explicó a los participantes, los objetivos de la investigación, la confidencialidad de de los resultados y el procedimiento que se llevaría, haciendo énfasis en la manera en que deberían llenar los cuestionarios digitales, y a que se comprometieran a completar los instrumentos.
- Finalmente, una vez completados los cuestionarios, el equipo de investigación de la UTPL se encargó de la elaboración de tablas con los respectivos resultados, para su posterior análisis.

2.9 Recursos

2.9.1 Humanos

Los individuos que conforman este recurso son: los participantes de la muestra evaluada, tanto nacionales como extranjeros; además, los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja, compuesto por la directora, y el coordinador del trabajo de titulación.

2.9.2 Institucionales

Las instituciones que integran este recurso son: Las empresas privadas que colaboraron en la recolección de la información de los trabajadores, y en los orientadores y colaboradores de la unidad académica de la Universidad Técnica Particular de Loja.

2.9.3 Materiales

En este trabajo de titulación se empleó material bibliográfico, y los cuestionarios digitales para la recopilación de información de los participantes de la muestra.

2.9.4 Económicos

Entre los recursos económicos se encuentra: acceso a internet, y telefonía móvil y fija para la búsqueda de los participantes de la muestra.

Capítulo tres

Análisis de resultados y discusión

3.1 Análisis de resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos en las muestras de trabajadores nacionales y extranjeros.

Tabla 1

Características sociodemográficas

| | Tipo de Población | | | |
|---------------------------|-------------------|-------|-------------|-------|
| | Nacionales | | Extranjeros | |
| | N | % | N | % |
| Sexo | | | | |
| Hombre | 6 | 30.00 | 9 | 45.00 |
| Mujer | 14 | 70.00 | 11 | 55.00 |
| Edad | | | | |
| <i>M</i> | 31.15 | | 35.55 | |
| <i>DT</i> | 8.06 | | 12.72 | |
| Max | 58.00 | | 69.00 | |
| Min | 24.00 | | 22.00 | |
| Número de hijos/as | | | | |
| <i>M</i> | 0.80 | | 0.85 | |
| <i>DT</i> | 1.23 | | 1.18 | |
| Max | 3.00 | | 4.00 | |
| Min | 0.00 | | 0.00 | |
| Estado civil | | | | |
| Casado/a | 7 | 35.00 | 9 | 45.00 |
| Divorciado/a | 0 | 0.00 | 1 | 5.00 |
| Soltero/a | 12 | 60.00 | 9 | 45.00 |
| Unión libre | 1 | 5.00 | 1 | 5.00 |
| Viudo | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |

En la tabla 1 se observa que, del total de la muestra de trabajadores nacionales, el 70% son mujeres, mientras que un 30% son hombres; con una edad media de 31 años, una media inferior a 1 en número de hijos; con relación al estado civil, el 60% eran solteros, 35 % casados, y 5 % estaban en unión libre. En cuanto a los trabajadores extranjeros, el 55% eran mujeres, y un 45% hombres, con una edad media de 35 años, y una media inferior a 1 en el número de hijos. En cuanto al estado civil, 45% eran casados, con igual porcentaje de solteros, 5% divorciados y 5% en unión libre.

Tabla 2*Características laborales*

| | Tipo de Población | | | |
|--|-------------------|-------|-------------|-------|
| | Nacionales | | Extranjeros | |
| | N | % | N | % |
| Ingresos mensuales | | | | |
| Sin remuneración | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| < 400 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 401 a 800 | 15 | 75.00 | 10 | 50.00 |
| 801 a 1200 | 3 | 15.00 | 6 | 30.00 |
| 1201 a 1600 | 0 | 0.00 | 2 | 10.00 |
| 1600 a 2000 | 1 | 5.00 | 2 | 10.00 |
| >2000 | 1 | 5.00 | 0 | 0.00 |
| Experiencia laboral | | | | |
| <i>M</i> | 6.60 | | 10.55 | |
| <i>DT</i> | 5.28 | | 9.03 | |
| Max | 22.00 | | 30.00 | |
| Min | 1.00 | | 1.00 | |
| Institución en la que trabaja | | | | |
| Pública | 2 | 10.00 | 3 | 15.00 |
| Privada | 18 | 90.00 | 17 | 85.00 |
| Tipo de contrato | | | | |
| Contrato indefinido | 1 | 5.00 | 2 | 10.00 |
| Libre nombramiento y remoción | 5 | 25.00 | 4 | 20.00 |
| Nombramiento permanente | 3 | 15.00 | 0 | 0.00 |
| Nombramiento provisional | 6 | 30.00 | 12 | 60.00 |
| Periodo fijo | 1 | 5.00 | 0 | 0.00 |
| Servicios ocasionales | 3 | 15.00 | 2 | 10.00 |
| Otros | 1 | 5.00 | 0 | 0.00 |
| Horas de trabajo/día | | | | |
| <i>M</i> | 7.80 | | 8.55 | |
| <i>DT</i> | 0.83 | | 1.23 | |
| Max | 9.00 | | 12.00 | |
| Min | 6.00 | | 8.00 | |
| Trabajo por turnos | | | | |
| No | 18 | 90.00 | 19 | 95.00 |
| Si | 2 | 10.00 | 1 | 5.00 |
| Ha sido testigo de actos discriminatorios | | | | |
| No | 14 | 70.00 | 10 | 50.00 |
| Si | 6 | 30.00 | 10 | 50.00 |

En la tabla 2 se observan los resultados obtenidos sobre las características laborales de los participantes. Se evidencia que un 75% de los trabajadores nacionales registraron ingresos mensuales entre 401 a 800 dólares; 15% ganaban entre 801 a 1200 dólares; 5% entre 1600 a 2000, a si mismo 5% más de 2000. Con respecto a los trabajadores extranjeros, se observa que el 50% registran ingresos entre 401 a 800; 30% entre 801 a 1200, 10% entre 1201 a 1600, y 10% entre 1600 a 2000. En cuanto a la experiencia laboral, se evidencia que

los trabajadores extranjeros presentan una media superior de 10.55, en comparación con los nacionales con una media de 6.6.

Con respecto a las instituciones, 90% de los trabajadores nacionales trabajan en el sector privado, similar sucede con los extranjeros que representan un 85% de trabajadores; mientras que, en el sector público, 10% y 15% de trabajadores nacionales y extranjeros respectivamente trabajan en este sector.

En cuanto al tipo de contrato, 60% de extranjeros indicaron que se encontraban con nombramiento provisional, en comparación con el 30% de nacionales con este mismo contrato. Con respecto a las horas de trabajo diarias, los trabajadores extranjeros presentan una media superior de 8, mientras que los nacionales una media de 7. Con respecto al trabajo por turnos, el 90% de trabajadores nacionales no laboran bajo esta modalidad, al igual que el 95% de extranjeros.

Por último, el 70% de trabajadores nacionales manifestaron haber sido testigos de actos discriminatorios; y en cuanto a los extranjeros se obtuvo que un 50% ha observado actos de discriminación, mientras que el 50% restante no.

En la tabla 3 se describen los resultados obtenidos de las dimensiones del Burnout.

Tabla 3

Resultados de las dimensiones de Burnout

| | País/Región de origen | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
| | Nacional | | | | Extranjero | | | |
| | Media | DT | Máx. | Mín. | Media | DT | Máx. | Mín. |
| Agotamiento emocional | 15.85 | 5.62 | 26.00 | 5.00 | 16.20 | 3.74 | 27.00 | 10.00 |
| Realización personal | 25.65 | 6.32 | 36.00 | 12.00 | 25.40 | 3.66 | 30.00 | 18.00 |
| Despersonalización | 12.35 | 6.05 | 23.00 | 1.00 | 12.70 | 7.14 | 28.00 | 1.00 |

En la dimensión de agotamiento emocional, los trabajadores nacionales obtuvieron una media de 15.85, con un máximo de 26; en realización personal, obtuvieron una media de 25.65, con un máximo de 36, y en despersonalización, se obtuvo una media de 12.35, con un máximo de 23.

En cuanto a los trabajadores extranjeros, en la dimensión de agotamiento emocional se obtuvo una media de 16.20, con un máximo de 27, en la dimensión de realización personal se obtuvo una media de 25.40, con un máximo de 30, por último, en la dimensión de despersonalización se obtuvo una media de 12.70, con un máximo de 28.

En la tabla 4 se describen los resultados obtenidos en las dimensiones de riesgos psicosociales.

Tabla 4

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% | 16 | 80.0% |
| | | Medio | 6 | 30.0% | 4 | 20.0% |
| | | Alto | 2 | 10.0% | 0 | 0.0% |
| | Tiempo y ritmo de trabajo | Bajo | 9 | 45.0% | 8 | 40.0% |
| | | Medio | 5 | 25.0% | 3 | 15.0% |
| | | Alto | 6 | 30.0% | 9 | 45.0% |
| | Demandas emocionales | Bajo | 7 | 35.0% | 9 | 45.0% |
| | | Medio | 8 | 40.0% | 6 | 30.0% |
| | | Alto | 5 | 25.0% | 5 | 25.0% |
| Control sobre el trabajo | Posibilidad de desarrollo | Bajo | 8 | 40.0% | 7 | 35.0% |
| | | Medio | 5 | 25.0% | 4 | 20.0% |
| | | Alto | 7 | 35.0% | 9 | 45.0% |
| | Significado de trabajo | Bajo | 9 | 45.0% | 8 | 40.0% |
| | | Medio | 1 | 5.0% | 1 | 5.0% |
| | | Alto | 10 | 50.0% | 11 | 55.0% |
| Apoyo social y calidad de Liderazgo | Claridad de liderazgo | Bajo | 1 | 5.0% | 0 | 0.0% |
| | | Medio | 7 | 35.0% | 7 | 35.0% |
| | | Alto | 12 | 60.0% | 13 | 65.0% |
| | Apoyo social de los colegas | Bajo | 8 | 40.0% | 10 | 50.0% |
| | | Medio | 7 | 35.0% | 9 | 45.0% |
| | | Alto | 5 | 25.0% | 1 | 5.0% |
| | Apoyo social de los supervisores | Bajo | 7 | 35.0% | 11 | 55.0% |
| | | Medio | 3 | 15.0% | 0 | 0.0% |
| | | Alto | 10 | 50.0% | 9 | 45.0% |
| Compensaciones del trabajo | Reconocimiento | Bajo | 7 | 35.0% | 8 | 40.0% |
| | | Medio | 5 | 25.0% | 6 | 30.0% |
| | | Alto | 8 | 40.0% | 6 | 30.0% |
| | Inseguridad sobre el empleo | Bajo | 4 | 20.0% | 5 | 25.0% |
| | | Medio | 1 | 5.0% | 1 | 5.0% |
| | | Alto | 15 | 75.0% | 14 | 70.0% |
| | Inseguridad sobre las condiciones del trabajo | Bajo | 8 | 40.0% | 8 | 40.0% |
| | | Medio | 5 | 25.0% | 6 | 30.0% |

| | | | | |
|------|---|-------|---|-------|
| Alto | 7 | 35.0% | 6 | 30.0% |
|------|---|-------|---|-------|

Con respecto a las exigencias psicológicas, los trabajadores nacionales presentan un riesgo bajo de demandas cuantitativas del trabajo con un 60%, similar a los extranjeros con un 80%. En tiempo y ritmo de trabajo, los trabajadores nacionales presentan riesgo bajo con un 45% de la muestra, y en demandas emocionales presentan un riesgo medio con 40%; mientras que los extranjeros presentaron un riesgo alto en tiempo y ritmo de trabajo con un 45% de la muestra, y en demandas emocionales un riesgo bajo con 45%.

En cuanto al control sobre el trabajo, los trabajadores nacionales presentan un porcentaje de posibilidad de desarrollo bajo con un 40%, en comparación los extranjeros que presentan un porcentaje alto con 45%. En la dimensión de posibilidad de desarrollo, los nacionales obtuvieron un nivel bajo (40%), y un nivel alto (35%), mientras que los extranjeros presentaron un nivel alto (45%).

En significado de trabajo los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto con un 50%, similar los extranjeros con un 55%.

En calidad de liderazgo, los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto con un 60%, similar los extranjeros con un 65% de riesgo alto.

En apoyo social de los colegas, los trabajadores nacionales presentan un riesgo bajo con un 40% de la muestra, similar sucede con los extranjeros con un 50% de bajo riesgo. En cuanto a apoyo social de los supervisores, la muestra de trabajadores nacionales presenta un riesgo alto, en comparación con los extranjeros que se obtuvo un riesgo bajo con un 55% de la muestra.

Se evidencia que, en compensaciones del trabajo, los trabajadores nacionales presentan un riesgo de reconocimiento alto con un 40%, en comparación con los extranjeros que es bajo con el mismo porcentaje. En inseguridad sobre el trabajo, los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto, con un 75%, similar con los extranjeros con un 70%.

Acerca de la inseguridad sobre las condiciones del trabajo, tanto la muestra de trabajadores nacionales y extranjeros presentan un riesgo bajo con un 40% cada uno.

En la tabla 5 se describen los resultados obtenidos en las dimensiones de capital psicológico.

Tabla 5

Resultados de las dimensiones de Capital Psicológico

| | País/Región de origen | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
| | Nacional | | | | Extranjero | | | |
| | Media | DT | Máx. | Mín. | Media | DT | Máx. | Mín. |
| Eficacia | 30.75 | 6.52 | 42.00 | 19.00 | 28.05 | 6.79 | 35.00 | 6.00 |
| Esperanza | 31.35 | 4.78 | 41.00 | 23.00 | 29.95 | 2.80 | 35.00 | 26.00 |
| Resiliencia | 28.20 | 3.97 | 40.00 | 23.00 | 28.70 | 3.15 | 35.00 | 21.00 |
| Optimismo | 27.90 | 3.23 | 37.00 | 23.00 | 25.70 | 4.08 | 37.00 | 19.00 |

En la dimensión de eficacia en los trabajadores nacionales se obtuvo una media de 30.75 y un valor máximo de 42; mientras que en los extranjeros se obtuvo una media de 28.05 y un máximo de 35.

En la dimensión de esperanza, en los trabajadores nacionales se obtuvo una media de 31.35, con un máximo de 41, mientras que en los extranjeros se obtuvo una media de 29.95 y un máximo de 35.

En resiliencia, en los trabajadores nacionales se obtuvo una media de 28.20, con un máximo de 40, mientras que en los extranjeros se obtuvo una media de 28.70 y un máximo de 35.

En optimismo, en los trabajadores nacionales se obtuvo una media de 27.90, con un máximo de 37, mientras que en los extranjeros se obtuvo una media de 25.70 y un máximo de 37. En la tabla 6 se describen los resultados de las dimensiones de salud mental: depresión, ansiedad y estrés.

Tabla 6

Resultados de las dimensiones de Salud Mental

| | | País/Región de origen | | | |
|-----------|----------|-----------------------|-------|------------|-------|
| | | Nacional | | Extranjero | |
| | | N | % | N | % |
| Depresión | Normal | 11 | 55.0% | 13 | 65.0% |
| | Medio | 5 | 25.0% | 3 | 15.0% |
| | Moderado | 2 | 10.0% | 4 | 20.0% |

| | | | | | |
|----------|-----------------------|----|-------|----|-------|
| Ansiedad | Severo | 2 | 10.0% | 0 | 0.0% |
| | Normal | 12 | 60.0% | 11 | 55.0% |
| | Medio | 2 | 10.0% | 5 | 25.0% |
| | Moderado | 1 | 5.0% | 3 | 15.0% |
| Estrés | Severo | 3 | 15.0% | 0 | 0.0% |
| | Extremadamente severo | 2 | 10.0% | 1 | 5.0% |
| | Normal | 16 | 80.0% | 15 | 75.0% |
| | Medio | 1 | 5.0% | 4 | 20.0% |
| | Moderado | 2 | 10.0% | 1 | 5.0% |
| | Extremadamente severo | 1 | 5.0% | 0 | 0.0% |

Respecto a la depresión, los trabajadores nacionales presentan un 55% de estado de ánimo normal, y solo un 10% se registró con una depresión severa, al igual que un 10% depresión moderada. Los trabajadores extranjeros registraron un 65% en normal, y un 20% en moderado.

En ansiedad, los trabajadores nacionales registraron un 5% en grado moderado, 15% severo, 10% extremadamente severo; mientras que los extranjeros registraron un 15% moderado y un 5% en extremadamente severo.

En estrés, los trabajadores nacionales registraron un 10% de grado moderado, y 5% extremadamente severo; mientras que los extranjeros registraron un 5% moderado.

En la tabla 7 se describen los resultados obtenidos de la percepción de soledad.

Tabla 7

Resultados de Percepción de Soledad

| | País/Región de origen | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
| | Nacional | | | | Extranjero | | | |
| | Media | DT | Máx. | Mín. | Media | DT | Máx. | Mín. |
| Percepción de soledad | 50.65 | 6.58 | 63.00 | 41.00 | 50.40 | 7.53 | 64.00 | 34.00 |

La media obtenida en percepción de soledad para trabajadores nacionales fue de 50.65, con un máximo de 63 y un mínimo de 41; mientras que en los trabajadores extranjeros la media fue de 50.40, con un máximo de 64 y un mínimo de 34.

En la tabla 8 se evidencia que el 65% de trabajadores nacionales manifestó tener una alta resiliencia, con un 20% en muy alta resiliencia y un 15 % resiliencia normal, en los

trabajadores extranjeros se obtuvo una percepción de 60% con alta resiliencia, 35% muy alta resiliencia, y 5% normal.

Tabla 8

Resultados de Percepción de Resiliencia

| | | País/Región de origen | | | |
|-------------|----------------------|-----------------------|-------|------------|-------|
| | | Nacional | | Extranjero | |
| | | N | % | N | % |
| Resiliencia | Muy baja resiliencia | 0 | 0.0% | 0 | 0,0% |
| | Baja | 0 | 0.0% | 0 | 0,0% |
| | Normal | 3 | 15.0% | 1 | 5.0% |
| | Alta resiliencia | 13 | 65.0% | 12 | 60.0% |
| | Muy alta resiliencia | 4 | 20.0% | 7 | 35.0% |

3.2 Discusión

De acuerdo con los resultados del presente trabajo, la proporción de mujeres en ambas muestras es predominante, con un 70% en nacionales y un 30% en extranjeros; mientras que la edad promedio de ambos grupos es similar con 31 años para nacionales y 35 años en extranjeros; estos datos se relacionan con un estudio realizado por Espinoza-Guerra et al., (2020), sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional en la ciudad de Guayaquil, donde el 47% de los encuestados de una muestra de 100 individuos, se encontraban dentro de los 25-34 años, y que el 70% eran de género femenino. De igual modo se relaciona con el estudio de Barbecho & Encalada, (2020) desarrollado en el año 2018 en Quito, sobre los principales factores que influyen en la inserción al empleo adecuado, en el cual se encontro que el 27,8% de los ecuatorianos que contaban con empleo pleno tenían entre 25 – 35 años.

En cuanto a las características sociolaborales, los trabajadores extranjeros cuentan con 60% de contrato por nombramiento provisional, mientras que los nacionales con 30% con este mismo tipo de contrato; similares datos obtuvo Merino-Plaza et al., (2018) en un estudio realizado en un hospital de España, en donde la media de trabajadores (63,3) no tenían trabajo fijo. Además, el 50% de la muestra de extranjeros manifestó haber sido testigo de actos de discriminación, un estudio transversal realizado en España a 2434 inmigrantes de

diferentes nacionalidades obtuvo que el 75,4% de los participantes experimentaron situaciones de discriminación en su puesto de trabajo y debido a su condición de migrante, manifestando mayores riesgos de presentar problemas de salud, y reportar ansiedad e insomnio. (Agudelo-Suárez et al., 2011, p, 3).

En relación al burnout, en la dimensión de agotamiento emocional los trabajadores nacionales obtuvieron una media de 15.85 con un máximo de 26 y un mínimo de 5, mientras que los extranjeros obtuvieron una media superior de 16.20, con un máximo de 27 y un mínimo de 10, ambos resultados se encuentran en un nivel medio, similar resultado se obtuvo en el estudio realizado por Ramirez, (2017), a una muestra de profesionales de la salud de una provincia del Ecuador, donde el 73,5 % de los trabajadores tenían un nivel medio bajo, mientras que el 26,5% tenían un nivel alto; y difiere con el estudio de Tisiotti et al., (2007), donde el agotamiento emocional se observó en un 0.93 % en una muestra de 17 participantes.

En relación con la dimensión de despersonalización, se determinó que los trabajadores nacionales, presentaron mayor despersonalización que los extranjeros, con valores de la media de 12.35, máximo 23, y mínimo 1, mientras que los extranjeros presentaron, valores de 12.70 de media, máximo 28, y mínimo 1 para extranjeros. Estos valores son similares a los obtenidos por Miranda-Lara et al., (2016), que encontró que 56.4% de los 535 enfermeros participantes del estudio presentaron despersonalización, mientras que en un estudio de Hernández-Martín et al., (2006), realizado en funcionarios de una penitenciaría , se encontró que los participantes presentaron una media de 12.60 en despersonalización, similar a la que se obtuvo en este trabajo.

En realización personal, tanto los trabajadores nacionales (M=25.65) como los extranjeros (M=25.40) presentaron alta realización personal, siendo mayor en los nacionales. Hernández-Martín et al., (2006), en una muestra de 133 trabajadores penitenciarios obtuvo que la media en realización personal fue de 21.24.

Con respecto a los resultados obtenidos de burnout en la muestra de trabajadores nacionales se evidenció que presentan valores superiores de la media en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; mientras que los extranjeros presentaron

valores de la media superior en realización personal, los valores de la media que se encuentren más cercanos al valor máximo presentaran mayor puntuación en cada dimensión.

Estos resultados indican que los trabajadores nacionales presentan mayor susceptibilidad de padecer el síndrome de burnout, debido a que se debe puntuar alto en las dimensiones de agotamiento y despersonalización y bajo en realización personal. Además, la dimensión con mayor valor de la media en ambas muestras fue la de realización personal, similar resultado presento un estudio realizado por Ochoa y Pacheco (2019), a una muestra de 191 participantes de una población ecuatoriana en donde se obtuvo que la media más alta obtenida fue en la escala de eficacia o realización personal.

En cuanto a riesgos psicosociales, en lo referente a exigencias psicológicas en la subdimensión de demandas cuantitativas del trabajo, y tiempo y ritmo de trabajo, tanto nacionales y extranjeros manifestaron un riesgo bajo, esto sugiere que los participantes cuentan con el tiempo suficiente para cumplir con la cantidad de trabajo asignado (Moncada et al., 2002), mientras que, en demandas emocionales, los nacionales presentaron un nivel medio, y los extranjeros presentaron un nivel alto (45%); esto indica que los participantes están expuestos a situaciones en donde deben lidiar con emociones, sentimientos o situaciones de conflicto con otras personas, y que ameritan que el individuo posea habilidades que le permitan lidiar con estas situaciones sin que afecte su desempeño en el trabajo.

En comparación con un estudio realizado por Moncada Lluís et al., (2008), a una población asalariada de España, con un tamaño de muestra de 7650 individuos, se obtuvo que: 35.59% presentaron un riesgo bajo en demandas cuantitativas del trabajo, y en demandas emocionales obtuvieron un 38.20% de riesgo alto, en otro estudio Bernal Segarra, (2019), realizado a 3774 trabajadores judiciales en Ecuador, encontró un riesgo bajo de 57% en el tiempo y ritmo de trabajo.

En cuanto al control sobre el trabajo, los trabajadores extranjeros percibieron mayor posibilidad de desarrollo, en comparación con los nacionales que manifestaron menor posibilidad de desarrollo; esto indica que los nacionales no experimentan que su puesto de trabajo les proporcione la posibilidad de desarrollar y obtener nuevas habilidades vinculadas

con su profesión; además, en la subdimensión significado de trabajo ambos grupos presentan altas puntuaciones, lo que indica que los trabajadores le han encontrado sentido a su trabajo más allá de la compensación económica, al experimentar la importancia de las funciones que desempeñan (Moncada et al., 2002).

En la subdimensión claridad de liderazgo, tanto nacionales como extranjeros obtuvieron un porcentaje alto con 60 y 65% respectivamente, lo que indican niveles favorables para los individuos, evidenciando, que existe una buena comunicación sobre las funciones a cumplir en el puesto. Estos resultados difieren a los de Bernal Segarra, (2019), que obtuvo un nivel bajo en esta dimensión en un estudio con empleados judiciales en Ecuador.

En la dimensión apoyo social de los colegas, ambos grupos nacionales (40%) y extranjeros (50%) presentan un nivel bajo; lo cual resulta de un resultado negativo para ambos grupos, por otro lado, en la dimensión de apoyo social de los supervisores, los nacionales presentan un nivel alto (50%), mientras que los extranjeros presentan un nivel bajo (55%), resultando positivo para los nacionales y negativo para los extranjeros; debido a que las interacciones entre los compañeros y supervisores ayudan a enfrentar situaciones de estrés dentro del trabajo (Vega Martínez, 2001).

En la dimensión de reconocimiento, los nacionales obtuvieron un nivel alto en comparación con extranjeros con un nivel bajo, lo que indica que los trabajadores nacionales perciben mayor reconocimiento en su entorno laboral.

En cuanto a inseguridad sobre el empleo, tanto nacionales y extranjeros presentaron un nivel alto de riesgo; lo cual indica que ambos grupos tienden a percibir mayor inseguridad sobre su empleo, indicando que los participantes presentan mayor preocupación por perder su empleo, lo que coinciden con el hecho de que en ambos grupos predomina el contrato por nombramiento provisional. Respecto a la inseguridad sobre las condiciones del trabajo ambos grupos presentan un nivel bajo (40%), lo que significa que los participantes no manifiestan preocupación ante posibles cambios en el trabajo. Los niveles de inseguridad en el empleo coinciden con un estudio realizado en España por García et al., (2016), a una muestra de 621

docentes universitarios para estimar la prevalencia de factores de riesgos psicosociales, encontrando un porcentaje elevado de 41.2% en la dimensión de inseguridad en el empleo.

Con respecto al capital psicológico, caracterizado por un desarrollo psicológico positivo, comprende características como: la eficacia, la esperanza, resiliencia y optimismo. (Azanza et al., 2014). En el cuestionario PCQ aplicado en este estudio, en las escalas de eficacia, esperanza y resiliencia los trabajadores extranjeros presentan un valor máximo más cercano a la media que los trabajadores nacionales, mientras que, en la dimensión de optimismo, los trabajadores nacionales obtuvieron mayor puntuación que los extranjeros. Cuando se combinan los cuatro componentes en un único constructo (capital psicológico) se puede predecir de mejor manera la satisfacción y rendimiento de una persona.

En cuanto a las dimensiones de salud, en las tres dimensiones tanto nacionales y extranjeros presentaron niveles normales en cada dimensión. En depresión se registró 55% para los nacionales, y 65% para los extranjeros; en ansiedad se obtuvo 60% para nacionales, y 55% para extranjeros, en la dimensión de estrés, se registró un 80% para los nacionales y 75% para los extranjeros; estos porcentajes coinciden con los obtenidos en el estudio de García-Rivera et al., (2014), en 130 empleados del sector de enfermería; aplicando la escala DAAS-21 se obtuvo que el 78.5% presentaban niveles normales en depresión, ansiedad (71.5%) y estrés (74.6%). Además, 10% de los trabajadores nacionales presentaron niveles severos en depresión y ansiedad, y solo 5% estrés extremadamente severo. Los resultados indican que los trabajadores nacionales y extranjeros presentan una salud mental estable.

En lo referente a percepción de la soledad, los trabajadores nacionales y extranjeros presentan medias similares con 50.65 y 50.40 respectivamente. No obstante, a pesar de ser nacionales este grupo presentó un nivel ligeramente superior en soledad. La soledad y el aislamiento no deseados se relacionan con sensación de marginación, y resulta una situación estresante (Vázquez Morejón et al., 1994), también, el estar aislado dificulta la toma de decisiones e intercambio de información y experiencias generando un desequilibrio emocional (Oncins de Frutos, 1994). Además, los resultados obtenidos anteriormente difieren con los de

López Vega et al., (2014), realizado en 1084 guardias civiles, en donde se obtuvo bajos niveles de soledad.

En la dimensión de resiliencia, tanto trabajadores nacionales y extranjeros presentan alta resiliencia. En este sentido, según Sánchez-Teruel & Robles-Bello, (2015) los individuos con alta resiliencia son capaces de afrontar situaciones adversas de manera efectiva. Adicionalmente, se ha encontrado que la resiliencia se correlaciona de inversa con la depresión y ansiedad. Además, los resultados indican mayor resiliencia en comparación con los encontrados en el estudio de Callegari et al., (2016), con un nivel moderado de resiliencia de los participantes.

3.3 Conclusiones y Recomendaciones

3.3.1 Conclusiones

En cuanto a las características sociodemográficas, se obtuvo que tanto trabajadores nacionales y extranjeros presentan edades promedio similares (31-35 años), siendo mayormente los participantes de género femenino. En lo referente a las características sociolaborales, se obtuvo que ambos grupos (nacionales y extranjeros), cuentan con contrato laboral por nombramiento provisional, presentando mayor proporción los participantes extranjeros, en lo referente a ingresos, tanto nacionales y extranjeros perciben mayormente ingresos entre 401- 800 dólares.

En las dimensiones del burnout, los trabajadores nacionales presentaron una media superior en agotamiento emocional y despersonalización, e inferior en realización personal con respecto a los extranjeros.

En riesgos psicosociales, en demandas cuantitativas de trabajo y tiempo y ritmo de trabajo, los participantes presentan un riesgo bajo; mientras que, en demanda emocional, el riesgo es medio para nacionales y alto para extranjeros. Los trabajadores extranjeros percibieron mayores posibilidades de desarrollo en comparación con los nacionales que percibieron menores posibilidades de desarrollar habilidades nuevas. Además, ambos grupos presentaron un alto sentido de significado de trabajo. Se evidencia que el apoyo social entre colegas es bajo en ambos grupos, mientras que el apoyo de supervisores es alto en

nacionales y bajo en extranjeros. Además, los trabajadores nacionales perciben mayor reconocimiento que los participantes extranjeros, ambos grupos perciben mayor inseguridad de perder el empleo, pero no presentan inconvenientes ante posibles cambios que se puedan dar en sus condiciones laborales.

En lo referente a salud mental, tanto nacionales y extranjeros presentan niveles normales. Por otro lado, en la percepción de soledad, los valores de ambos grupos se encontraron similares, estando en niveles altos, por último, ambos grupos presentaron niveles altos de resiliencia, resultando en una buena adaptación ante posibles situaciones estresantes.

3.3.2 Recomendaciones

Se sugiere que se continúen realizando estudios sobre los riesgos psicosociales con mayor cantidad de participantes en el Ecuador, para de esta manera generar información directa en el país.

En cuanto al burn-out, se sugiere que las instituciones públicas o privadas generen espacios de comunicación entre sus colaboradores, en los que se brinde apoyo social para el afrontamiento de las actividades laborales.

Es importante que las organizaciones fomenten la integración entre sus colaboradores para aumentar el apoyo social entre pares, y evitar que los empleados experimenten sensaciones de aislamiento y soledad.

Se sugiere que las organizaciones continúen evaluando los riesgos psicosociales, y generen talleres de prevención, o realizando sesiones de capacitaciones para el manejo de estrés, inteligencia emocional, habilidades blandas en el grupo de colaboradores.

Referencias

- Abdalla, S., Apramian, S. S., Cantley, L. F., & Cullen, M. R. (2017). Occupation and Risk for Injuries. In *Disease Control Priorities, Third Edition (Volume 7): Injury Prevention and Environmental Health* (pp. 97–132). The World Bank. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0522-6_ch6
- Agudelo-Suárez, A. A., Ronda-Pérez, E., Gil-González, D., Vives-Cases, C., García, A. M., Ruiz-Frutos, C., Felt, E., & Benavides, F. G. (2011). The effect of perceived discrimination on the health of immigrant workers in Spain. *BMC Public Health*, *11*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-652>
- Aguilar Franco, J., Bernaola Alonso, M., Gálvez Pérez, V., Rams Sánchez-Escribano, P., Sánchez Cabo, M. T., Sousa Rodríguez, M. E., Tanarro Gozalo, C., & Tejedor Traspaderne, J. N. (2010). *Riesgo químico: sistemática para la evaluación higiénica*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- APA. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5). In *5Ta Edición* (Quinta, Vol. 5).
- Awodele, O., Popoola, T. D., Ogbudu, B. S., Akinyede, A., Coker, H. A. B., & Akintonwa, A. (2014). Occupational hazards and safety measures amongst the paint factory workers in Lagos, Nigeria. *Safety and Health at Work*, *5*(2), 106–111. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.02.001>
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*, *30*(1), 294–301. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bannai, A., & Tamakoshi, A. (2014). The association between long working hours and health: A systematic review of epidemiological evidence. In *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* *40* (1), 5–18. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3388>
- Barbecho Pilaluisa, D. C., & Encalada Toapanta, D. C. (2020). *Principales Factores que influyen en la inserción al Empleo Adecuado en la ciudad de Quito año 2018*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3rd ed., Vol. 4, Issue 1). Pearson

Education.

- Bernal Segarra, R. V. (2019). *DIAGNÓSTICO LABORAL PSICOSOCIAL EN PERSONAL JUDICIAL DE ECUADOR*. UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK.
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, *40*(6), 318–325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Bretones, F. D., Jain, A., Leka, S., & García-López, P. A. (2020). Psychosocial working conditions and well-being of migrant workers in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072547>
- Brun, J. P., & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *International Journal of Human Resource Management*, *19*(4), 716–730. <https://doi.org/10.1080/09585190801953723>
- Cacioppo, S., Grippo, A. J., London, S., Goossens, L., & Cacioppo, J. T. (2015). Loneliness: Clinical Import and Interventions. *Perspectives on Psychological Science*, *10*(2), 238–249. <https://doi.org/10.1177/1745691615570616>
- Callegari, C., Bertù, L., Lucano, M., Ielmini, M., Braggio, E., & Vender, S. (2016). Reliability and validity of the Italian version of the 14-item resilience scale. *Psychology Research and Behavior Management*, *9*, 277–284. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S115657>
- Camacho Ramírez, A., & Rocío Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, Jurídica y social. *Revista Prolegómenos-Derechos y Valores*, *20*(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Caruso, C. C. (2014). Negative impacts of shiftwork and long work hours. *Rehabilitation Nursing*, *39*(1), 16–25. <https://doi.org/10.1002/rnj.107>
- Chappell, D., & Martino, V. Di. (2006). *Violence at work Third edition*. www.ilo.org/publns
- Chau, N., Bhattacharjee, A., & Kunar, B. M. (2009). Relationship between job, lifestyle, age and occupational injuries. *Occupational Medicine*, *59*(2), 114–119.

<https://doi.org/10.1093/occmed/kqp002>

- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (S. A. de C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Segunda).
- Cuadra-Peralta, A., Sjöberg Tapia, Ó., Beyle, C., Veloso-Besio, C., Leiva Barrios, J., Muñoz Pineda, C., & Mally Guerra, I. (2018). Capital psicológico y su relación con las actitudes deseadas. *Interciencia*, 43(11); 758-762.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33957918004/html/index.html>
- Domínguez Fernández, J. M., Herrera Clavero, F., Villaverde Gutiérrez, M. D. C., Padilla Segura, I., Martínez Bagur, M. L., & Domínguez Fernández, J. (2012). Síndrome de desgaste profesional en trabajadores de atención a la salud en el área sanitaria de Ceuta. *Atencion Primaria*, 44(1), 30–35. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2011.01.004>
- Dutkiewicz, J., Cisak, E., Sroka, J., Wójcik-Fatla, A., & Zając, V. (2011). Biological agents as occupational hazards - selected issues. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 18(2), 286–293. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22216801/>
- Escribano, R. B., Beneit, J., & Luis Garcia, J. (2019). Violence in the workplace: some critical issues looking at the health sector. In *Heliyon* (Vol. 5, Issue 3, p. e01283). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01283>
- Espinoza-Guerra, E., Quimí-Espinosa, J., Escobar-Segovia, K., & Camacho-Polo, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 4(7), 21–39. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Fernández-Arata, J. M., y Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Medica Herediana*, 28(4), 281-282. <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Folkman, S. (2013). Stress: Appraisal and Coping. In *Encyclopedia of Behavioral Medicine* (pp. 1913–1915). Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_215
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.

<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

García-Rivera, B., Maldonado, S., María, R., & Barón, R. (2014). *Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México Emotional affective states (depression, anxiety and stress) of nursing in a mexican public health sector*. 11, 65–73.

García Chas, R. (2015). Efectos Del Capital Psicológico En Los Resultados Individuales: Un Estudio En El Colectivo De Los Ingenieros. *Revista Galega de Economía*, 24(2), 17–30.

García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(3), 173–182.
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.07.001>

Gil-Monte, P. R., Salanova, M., Aragón, J. L., & Schaufeli, W. (2006). *Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales"*. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2006_Salanova-Medida-y-evaluación-del-burnout.pdf

Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The Impact of Professional Isolation on Teleworker Job Performance and Turnover Intentions: Does Time Spent Teleworking, Interacting Face-to-Face, or Having Access to Communication-Enhancing Technology Matter? *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412–1421.
<https://doi.org/10.1037/a0012722>

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448. <https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673>

Grooten, W., Johannes, A. ;, & Johanssons, E. (2018). Observational Methods for Assessing Ergonomic Risks for Work-Related Musculoskeletal Disorders. A Scoping Review. *Revista Ciencias de La Salud*, 8–38.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6840>

Helms, B., Leblang, D., Helms, B., & Leblang, D. (2019). Global Migration: Causes and Consequences. In *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.631>

- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F., & Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3), 599–611.
<https://www.redalyc.org/pdf/337/33760306.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGrawHill Education.
- International Labour Office. (2010). *International labour migration A rights-based approach*.
- International Organization for Migration. (2019a). *International Migration Law. Glossary on Migration*. International Organization for Migration.
<http://medcontent.metapress.com/index/A65RM03P4874243N.pdf%5Cnhttp://www.epim.info/wp-content/uploads/2011/01/iom.pdf>
- International Organization for Migration. (2019b). World Migration Report 2020. In *International Organization for Migration (IOM)*.
https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020.pdf
- Jiménez, R., Jacinto, P., y Omar, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 179–200.
- Joffre-Velázquez, V. M., Saldívar-González, A. H., & García-Maldonado, G. (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión . *Archivos En Medicina Familiar*, 10(2), 65–72.
- Lerner, D., Adler, D. A., Rogers, W. H., Chang, H., Lapitsky, L., McLaughlin, T., & Reed, J. (2010). Work performance of employees with depression: The impact of work stressors. *American Journal of Health Promotion*, 24(3), 205–213.
<https://doi.org/10.4278/ajhp.090313-QUAN-103>
- López Vega, D. J., Del Río Olvera, F. J., & Ruiz Bernal, A. M. (2014). Análisis psicométrico de la Escala de Soledad de UCLA (Versión 3) en una muestra de guardias civiles. *Apuntes de Psicología*, 32(3), 283–290.
https://www.researchgate.net/publication/283726837_Analisis_psicometrico_de_la_Escala_de_Soledad_de_UCLA_Version_3_en_una_muestra_de_guardias_civiles

- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Díaz Ramiro, E., & Rubio Valdehita, S. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé: Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 3(1), 95–108.
- Marcus, M., Yasamy, M. T., van Ommeren, M. V., Chisholm, D., & Saxena, S. (2012). *Depression: A global public health concern*. WHO Department of Mental Health and Substance Abuse. https://www.who.int/mental_health/management/depression/who_paper_depression_wf_mh_2012.pdf
- Martínez Moneo, M., y Martínez Larrea, A. (2006). Patología psiquiátrica en el inmigrante. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 29(1), 63-75. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272006000200006
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In *Theories of organizational stress*. Oxford University Press. https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=ahfJ16b-BdUC&oi=fnd&pg=PA68&ots=O-9pNGuyz2&sig=TRFWRBY819cEjtrXIkTt1yY4sww&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring*. Ishk. https://malorbooks.com/pdf/Burnout_preview.pdf
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Melchior, M., Caspi, A., Milne, B. J., Danese, A., Poulton, R., & Moffitt, T. E. (2007). Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological Medicine*, 37(8), 1119–1129. <https://doi.org/10.1017/S0033291707000414>
- Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A., Vázquez-Ferreiro, P., Vargas-Morales, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Staff burnout and psychosocial risk factors in a long-stay hospital in Spain. *Cadernos de Saude Publica*, 34(11), e00189217. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00189217>
- Messenger, J. (2018). *International Labour Organization*. www.ilo.org/publns.

- Miranda-Lara, V. R., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., & Ocampo-Torres, M. (2016). Investigación Prevalence of burnout syndrome in nursing staff of two health institutions. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 115–122.
- Moncada Lluís, S., Llorens Serrano, C., Font Corominas, A., Galtés Camps, A., & Navarro Giné, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista Española de Salud Pública*, 82(6), 667–675. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272008000600007>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57(1), 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. CEIL CONICET. [http://www.cytred.org/sites/default/files/Los riesgos psicosociales en el trabajo.pdf](http://www.cytred.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf)
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 13th ed.). The McGraw-Hill Companies, Inc. New York, N.Y., USA.
- Nogareda, C., Nogareda, S., & Solórzano, M. (2013). *Jornada y Horarios de Trabajo*. <http://publicacionesoficiales.boe.es>
- Organización Internacional del trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo. 56. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Oncins de Frutos, M. (1994). *NTP 344: Trabajos en situación de aislamiento*. <http://go.shr.lc/2nuRsom>
- Organización Internacional del trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo (Seguridad y salud en el trabajo)*.

- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.* .
- Organización Internacional para las Migraciones. (2006). GLOSARIO SOBRE MIGRACIÓN. *Derecho Internacional Sobre Migración*. <http://www.iom.int>
- Palomo Vadillo, M. T. (2006). *El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones de la comunidad de Madrid*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.ec/books?id=OrlgUe9FliAC&pg=PA78&dq=motivacion+intrinseca+en+el+trabajo+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBqqvzhcDtAhUBvVkkKHYhTDXUQ6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=motivacion intrinseca en el trabajo pdf&f=false>
- Ramirez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 4(1), 241–252. <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1053/929>
- Ramírez Zhindon, M., & Ortega Jiménez, D. (2020). *Guía Seminario de Fin de Titulación Trabajo de Investigación*.
- Rees, C. S., Breen, L. J., Cusack, L., & Hegney, D. (2015). Understanding individual resilience in the workplace: The international collaboration of workforce resilience model. *Frontiers in Psychology*, 6(FEB). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00073>
- Rim, K. T., & Lim, C. H. (2014). Biologically hazardous agents at work and efforts to protect workers' health: A review of recent reports. In *Safety and Health at Work* (Vol. 5, Issue 2, pp. 43–52). Elsevier Science B.V. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.03.006>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (Décima). Pearson Education. <file:///C:/Users/JOVEN EJEMPLAR/Music/002 Administracion.pdf>
- Ross, P. (1994). Ergonomic Hazards in the Workplace ASSESSMENT AND PREVENTION. *AAOHN Journal*, 42(4), 171–176.
- Rutherford, A., Zwi, A. B., Grove, N. J., & Butchart, A. (2007). Violence: A glossary. In *Journal of Epidemiology and Community Health* (Vol. 61, Issue 8, pp. 676–680). BMJ Publishing

- Group. <https://doi.org/10.1136/jech.2005.043711>
- Salessi, S. (2013). Capital psicológico: una puesta al día. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 59(2), 128–136. www.acta.org.ar
- Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. A. (2015). Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14): Propiedades Psicométricas de la Versión en Español. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica I*, 103–113.
- Sanchis-Ruiz, A., Varela-Hall, C., Martins-Muñoz, G., y Díaz-Sotero, M. (2013a). Riesgo psicosocial de los trabajadores inmigrantes en España. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 59(232), 345–360. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2013000300005>
- Sanchis-Ruiz, A., Varela-Hall, C., Martins-Muñoz, G., & Díaz-Sotero, M. (2013b). Psychosocial risk of immigrant workers in Spain. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 59(232), 345–360. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2013000300005>
- Serrano Rosa, M. A., Moya Albiol, L., & Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25(1), 150–159. <http://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>
- Shatté, A., Perlman, A., Smith, B., & Lynch, W. D. (2017). The Positive Effect of Resilience on Stress and Business Outcomes in Difficult Work Environments. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(2), 135–140. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000914>
- Siegrist, J. (2008). Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: Evidence from prospective studies. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 258(SUPPL. 5), 115–119. <https://doi.org/10.1007/s00406-008-5024-0>
- Sinha, B. R. K. (2005). Human migration : concepts and approaches. *Foldrajzi Ertesito*, 34, 403–414.
- Snyder, C. R. (2002). *Hope Theory: Rainbows in the Mind*. 13(4), 249–275. <https://about.jstor.org/terms>
- Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. M. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles de Psicólogo*, 35(1), 15–21.

<https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>

Sue, D., Derald Wing, S., & Sue, S. (2010). *Psicopatología comprendiendo la conducta anormal* (novena edi). Cengage Learning.

Thomas, K. W. (2009). *Intrinsic Motivation at Work: What Really Drives Employee Engagement*. Berrett-Koehler Publishers, Inc.

https://books.google.com/books/about/Intrinsic_Motivation_at_Work.html?id=YdXYzyV

NSAC

Tisiotti, P. V, Parquet, C. A., & Neudeck, V. H. (2007). PREVALENCIA Y DIMENSIONES DEL BURNOUT EN PROFESIONALES DE UNA ESCUELA DIFERENCIAL DE LA CIUDAD DE CORRIENTES. *Revista de Postgrado de La Vía Cátedra de Medicina.*, 4–7.

UN Human Rights Committee (HRC). (1989). *CCPR General Comment No. 18: Non-discrimination*.

[ccprcentre.org/page/view/general_comments/27792%0Ahttp://www.refworld.org/docid/453883fa8.html](http://www.refworld.org/docid/453883fa8.html)

Vázquez Morejón, A. J., Jiménez García-Bóveda, R., Clínico CSMD Guadalquivir Sevilla, P., & Clínica CSMD Macarena Sevilla, P. (1994). R U L S: ESCALA DE SOLEDAD UCLA REVISADA. FIABILIDAD Y VALIDEZ DE UNA VERSION ESPAÑOLA. In *Journal of Health Psychology* (Vol. 6, Issue 1).

Vega Martínez, S. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*.

Vega Martínez, S. (2015). PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial PRIMA-EF: European framework for psychosocial risk management PRIMA-EF: Cadre européen pour la gestion du risque psychosocial Elaborado por. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo (INSHT)*, 1–6.

<https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/ntp-1056w.pdf>

Williams, D. M., & Rhodes, R. E. (2016). The confounded self-efficacy construct: conceptual analysis and recommendations for future research. *Health Psychology Review*, 10(2),

113–128. <https://doi.org/10.1080/17437199.2014.941998>

Wong, K., Chan, A. H. S., & Ngan, S. C. (2019). The effect of long working hours and overtime

on occupational health: A meta-analysis of evidence from 1998 to 2018. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12).
<https://doi.org/10.3390/ijerph16122102>

Wu, G., Feder, A., Cohen, H., Kim, J. J., Calderon, S., Charney, D. S., & Mathé, A. A. (2013). Understanding resilience. In *Frontiers in Behavioral Neuroscience* (Vol. 7, Issue JANUARY 2013). Frontiers Media SA. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2013.00010>

Apéndice

Apéndice 1: Consentimiento informado

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PARA PARTICIPANTES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Información General

Estimado/a,

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

¿Quiénes participarán en el estudio?

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

Procedimientos del estudio

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

Beneficios de su participación:

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

Riesgos y molestias:

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

Confidencialidad de los datos:

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

Participación voluntaria:

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

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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

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

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

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

He leído y acepto.

Acepto (firma) _____

No acepto _____

Apéndice 2: Instrumentos psicológicos

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

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

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

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

Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre

Mencione la ciudad en la que trabaja actualmente _____

La zona que trabaja es : Urbana Rural

Recibe remuneración salarial : Si No **La remuneración es de:** _____

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

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

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

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

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 | | | | |
| | | | Si | No |
| En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación | | | | |
| En caso de ser acosado en su centro de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo | | | | |
| En su centro de trabajo ha sido testigo de actos discriminatorios | | | | |

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

Sexo Raza Preferencia sexual Discapacidad Nacionalidad Edad Religión

MBI

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente al número que considere más adecuado.

| 0 Nunca | 1. Alguna vez al año o menos | 2. Una vez al mes o menos | 3. Algunas veces al mes | 4. Una vez a la semana | 5. Varias veces a la semana | 6. Diariamente | | | | | | | | |
|---------|------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

COPSOQ

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

| Nro. | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca |
|------|---|---------|----------|---------|----------|-------|
| 1 | ¿Se atrasa con su trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Con qué frecuencia no tiene tiempo para completar todas sus tareas de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Tiene que trabajar muy rápido? | | | | | |
| 4 | ¿Trabaja a un ritmo alto a lo largo del día? | | | | | |
| 5 | ¿Tiene que lidiar con los problemas personales de otras personas como parte de su trabajo? | | | | | |
| 6 | ¿Es su trabajo emocionalmente exigente? | | | | | |
| 7 | ¿Tiene un alto grado de influencia en las decisiones en cuanto a su trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿Puede influir en la cantidad de trabajo asignado a usted? | | | | | |
| 9 | ¿Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Puede usar sus habilidades o experiencia en su trabajo? | | | | | |
| 11 | ¿Es su trabajo significativo? | | | | | |
| 12 | ¿Siente que el trabajo que hace es importante? | | | | | |
| 13 | En su lugar de trabajo, ¿se le informa con suficiente antelación sobre, por ejemplo, decisiones | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------------|------------|-------------|--------------|------------------|
| | importantes, cambios o planes para el futuro? | | | | | |
| 14 | ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo? | | | | | |
| 15 | ¿Es su trabajo reconocido y apreciado por la gerencia? | | | | | |
| 16 | ¿Le tratan de manera justa en su lugar de trabajo? | | | | | |
| 17 | ¿Su trabajo tiene objetivos claros? | | | | | |
| 18 | ¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo? | | | | | |
| 19 | ¿Se le imponen exigencias contradictorias en el trabajo? | | | | | |
| 20 | ¿A veces tiene que hacer cosas que deberían haberse hecho de una manera diferente? | | | | | |
| 21 | ¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno en la planificación del trabajo? | | | | | |
| 22 | ¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno para resolver conflictos? | | | | | |
| 23 | ¿Con qué frecuencia podría obtener ayuda y apoyo de sus colegas, si fuera necesario? | | | | | |
| 24 | ¿Con qué frecuencia su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo? | | | | | |
| 25 | ¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo de su superior más cercano? | | | | | |
| 26 | ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus colegas? | | | | | |
| 27 | ¿Le preocupa quedarse sin empleo? | | | | | |
| 28 | ¿Le preocupa que le resulte difícil encontrar otro empleo si se queda sin empleo? | | | | | |
| 29 | ¿Está preocupado por ser transferido a otro trabajo en contra de su voluntad? | | | | | |
| 30 | ¿La gerencia confía en los empleados para hacer bien su trabajo? | | | | | |
| 31 | ¿Pueden los empleados confiar en la información que viene de la gerencia? | | | | | |
| 32 | ¿Se resuelven los conflictos de manera justa? | | | | | |
| 33 | ¿Se distribuye el trabajo de manera justa? | | | | | |
| | | Muy satisfecho | Satisfecho | Indiferente | Insatisfecho | Muy insatisfecho |
| 34 | En cuanto a su trabajo en general. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo? | | | | | |

| Nro | Pregunta | N/A | Bien diseñado / controlado | Presente pero no suele ser un problema / preocupación | Las exposiciones causan preocupación | Las exposiciones causan molestia | Las exposiciones interfieren con la capacidad de hacer el trabajo. |
|-----|---|-----|----------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------------|--|
| 35 | ¿Qué tan bien se manejan las condiciones ambientales (calidad del | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| | aire, temperatura, iluminación, ruido, ergonomía de la estación de trabajo)? | | | | | | |
| 36 | ¿Qué tan bien se manejan los problemas de seguridad (resbalones / tropezones / caídas, químicos tóxicos, enfermedades infecciosas, radiación Wi-Fi)? | | | | | | |
| Nro. | Pregunta | | Si, ciertamente | Si, hasta cierto punto | Sí, pero muy poco | No en lo absoluto | |
| 37 | ¿Siente que su trabajo consume tanta energía que tiene un efecto negativo en su vida privada? | | | | | | |
| 38 | ¿Siente que su trabajo toma tanto tiempo que tiene un efecto negativo en su vida privada? | | | | | | |
| 39 | ¿Hay momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo? | | | | | | |
| | | Excelente | Muy buena | Buena | Regular | Mala | |
| 40 | En general, diría que su salud es: | | | | | | |
| | | Todo el tiempo | Gran parte de tiempo | Parte de tiempo | Una pequeña parte del tiempo | En lo absoluto | |
| 41 | ¿Con qué frecuencia se ha sentido agotado? | | | | | | |
| 42 | ¿Con qué frecuencia ha estado emocionalmente agotado? | | | | | | |
| 43 | ¿Con qué frecuencia ha estado estresado? | | | | | | |
| 44 | ¿Con qué frecuencia ha estado irritable? | | | | | | |
| | En su lugar de trabajo durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a: | No | Si, pocas veces | Si, mensualmente | Si, semanalmente | Si, a diario | |
| 45 | atención sexual no deseada | | | | | | |
| 46 | amenazas de violencia | | | | | | |
| 47 | violencia física | | | | | | |
| 48 | bullying* | | | | | | |

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

PCQ

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

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

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 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 |