



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

**ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Identificación de factores de Riesgos Laborales Psicosociales  
en trabajadores del sector centro- sur de la Provincia del Cañar  
durante el año 2021

**Autora:** Idrovo Pesántez, María Estefanía

**Directora:** Maldonado Rivera, Ruth Patricia

CENTRO UNIVERSITARIO AZOGUES

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, 15 de Septiembre, de 2021

Mgr.

Geovanny Eduardo Cuenca Puma

**Director de la carrera de Psicología**

Ciudad.-

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: **Identificación de factores de Riesgos laborales Psicosociales en trabajadores del sector centro- sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021** realizado por **María Estefanía Idrovo Pesántez**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo. Así mismo, doy fe que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Firma:

Ruth Patricia Maldonado Rivera.

C.I: 1103878011

### Declaración de autoría y cesión de derechos

“Yo, María Estefanía Idrovo Pesántez, 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 del sector centro- sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021***, de la Titulación o programa de Psicología, específicamente de los contenidos comprendidos en: ***Introducción, Capítulo 1. Marco teórico de los factores de riesgos psicosociales, la migración y los riesgos psicosociales y las variables relacionadas a los riesgos psicosociales, Capítulo 2. Metodología de la investigación, Capítulo 3. Análisis de datos y discusión, Conclusiones y Recomendaciones***, siendo ***Ruth Patricia Maldonado Rivera***, director (a) del presente trabajo; y, en tal virtud, eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual. Además, ratifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.
- Que mi obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.
- Autorizo a la Universidad Técnica Particular de Loja para que pueda hacer uso de mi obra con fines netamente académicos, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, sirviendo el presente instrumento como la fe de mi completo consentimiento; y, para que sea ingresada al Sistema Nacional de

Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Autor: **María Estefanía Idrovo Pesántez**

C.I.: 030262478-8

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a *Dios* por haberme dado la vida, cuidarme, bendecirme y acompañarme siempre, por enseñarme que con esfuerzo, dedicación y compromiso lo imposible se vuelve posible, por haber colocado en mi vida personas extraordinarias con quienes disfruto mucho y tengo el gusto de llamarles familia y amigos.

A mis *amados padres*, por su amor y apoyo incondicional durante toda mi vida y más aún en mi formación universitaria, por brindarme la educación y los valores que hoy en día tengo, por alentarme a creer en mi potencial y plasmar en mi título académico todo su sacrificio y entrega.

A mis *adoradas hermanas y cuñado*, por no dejarme sola y ser mis mejores amigos, mis compañeros de alegrías y penas, por ayudarme y ser mis cómplices de todas las decisiones de mi vida, sin duda Dios me premio con ustedes.

A mi *querido mejor amigo*, un excelente ser humano que Dios puso en mi vida, por su compañía, cariño, su apoyo absoluto, por siempre estar junto a mí en las buenas y en las malas, dándome ánimos. Y a mi hijo peludo, *mi conejito Luciano*, porque eres lo más bonito que tengo, mi fiel compañero durante las horas extensas de estudio.

A toda mi *apreciada familia y amigos*, por el amor y afecto que me dan, por ser mi inspiración para no darme por vencida en los momentos difíciles y porque mi vida es mejor con ustedes en ella.

## Agradecimiento

Al culminar una de las etapas más especiales de mi vida, solo me queda expresar mis sentimientos de eterna gratitud:

*A Dios* en primer lugar, porque con su infinita bondad e inmenso amor me ha guiado, iluminado y fortalecido para avanzar firmemente en este trayecto educativo.

*A mis padres*, mi pilar fundamental, por brindarme su amor, apoyo incondicional y enseñarme que la perseverancia es la clave para alcanzar todos los sueños.

*A mis hermanas y cuñado*, por estar siempre a mi lado, ser una fuente de motivación, el soporte de mis buenos y malos momentos y por consentirme siempre.

*A mi familia y mi mejor amigo*, por ser partícipes de esta grata experiencia universitaria, darme su cariño y ánimo para conseguir mis anhelos.

*A todas las personas* que han sido parte de mi vida y formación profesional, aunque hoy no estén físicamente conmigo, vivirán siempre en mis recuerdos y en mi corazón.

*Finalmente a los docentes* de esta prestigiosa institución por instruirme y enriquecerme con sus conocimientos, de manera especial a mi estimada tutora Dra. Patricia Maldonado, quien con su experiencia, sabiduría, dedicación y paciencia, me ha orientado para desarrollar con éxito este trabajo de titulación.

## Índice de contenidos

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Aprobación del director del trabajo de titulación.....                             | II                                   |
| Declaración de autoría y cesión de derechos .....                                  | III                                  |
| Dedicatoria .....  | V                                    |
| Agradecimiento.....  | VI                                   |
| Índice de contenidos.....  | VII                                  |
| Resumen .....  | 1                                    |
| Abstract .....   | 2                                    |
| Introducción .....   | 3                                    |
| CAPÍTULO UNO.....  | 5                                    |
| MARCO TEÓRICO .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1. Factores de riesgo psicosociales .....  | 5                                    |
| <b>1.1 Riesgos laborales:</b> .....  | <b>6</b>                             |
| <b>1.2 Riesgos psicosociales:</b> .....  | <b>9</b>                             |
| 1.2.1 <i>Conceptualización de factores psicosociales</i> .....                     | 10                                   |
| 1.2.2 <i>Teorías de los factores de riesgo psicosociales</i> .....                 | 11                                   |
| 1.2.3 <i>Modelos teóricos de los riesgos psicosociales</i> .....                   | 14                                   |
| <b>1.3 Principales riesgos psicosociales y consecuencias</b> .....                 | <b>17</b>                            |
| 1.3.1 <i>Estrés laboral/ Burnout:</i> .....  | 17                                   |
| 1.3.2 <i>Violencia laboral:</i> .....  | 22                                   |
| 1.3.3 <i>Inseguridad laboral:</i> .....  | 23                                   |
| 1.3.4 <i>Reconocimiento:</i> .....   | 25                                   |
| 1.3.5 <i>Jornada laboral:</i> .....  | 26                                   |
| 2. Migración y riesgos psicosociales: .....  | 28                                   |
| <b>2.1 Migración:</b> .....  | <b>28</b>                            |
| 2.1.1 <i>Definiciones:</i> .....   | 30                                   |
| 2.1.2 <i>Migración internacional:</i> .....  | 31                                   |
| 2.1.3 <i>Migración nacional:</i> .....   | 34                                   |
| 2.1.4 <i>Discriminación laboral en población migrante:</i> .....                   | 37                                   |
| 2.1.5 <i>Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes:</i> ..... | 39                                   |
| <b>2.2 Normativa legal de los riesgos psicosociales:</b> .....                     | <b>40</b>                            |
| 3. Variables relacionadas a los riesgos psicosociales.....                         | 41                                   |
| <b>3.1 Síndrome de Burnout:</b> .....  | <b>42</b>                            |
| <b>3.2 Capital psicológico:</b> .....  | <b>46</b>                            |
| <b>3.3 Ansiedad y depresión:</b> .....   | <b>50</b>                            |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.4 Soledad:</b> .....                    | <b>53</b> |
| <b>3.5 Resiliencia:</b> .....                | <b>53</b> |
| CAPÍTULO DOS .....                           | 56        |
| METODOLOGÍA.....                             | 56        |
| <b>2.1 Objetivos:</b> .....                  | <b>56</b> |
| <b>2.2 Preguntas de investigación:</b> ..... | <b>57</b> |
| <b>2.3 Diseño de investigación:</b> .....    | <b>58</b> |
| <b>2.4 Contexto:</b> .....                   | <b>59</b> |
| <b>2.5 Población y muestra:</b> .....        | <b>60</b> |
| 2.5.1 Participantes: .....                   | 61        |
| <b>2.6 Métodos y técnicas:</b> .....         | <b>61</b> |
| 2.6.1 Métodos:.....                          | 61        |
| 2.6.2 Técnicas:.....                         | 63        |
| <b>2.7 Instrumentos:</b> .....               | <b>63</b> |
| <b>2.8 Procedimiento:</b> .....              | <b>68</b> |
| <b>2.9 Recursos:</b> .....                   | <b>69</b> |
| CAPÍTULO TRES .....                          | 70        |
| ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN .....          | 70        |
| <b>3.1 Análisis de resultados:</b> .....     | <b>70</b> |
| <b>3.2 Discusión:</b> .....                  | <b>80</b> |
| Conclusiones .....                           | 90        |
| Recomendaciones .....                        | 92        |
| Referencias: .....                           | 93        |
| Apéndice.....                                | 111       |

### Índice de tablas

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1 ..... | 34 |
| Tabla 2.....  | 70 |
| Tabla 3.....  | 71 |
| Tabla 4.....  | 73 |
| Tabla 5.....  | 74 |
| Tabla 6.....  | 77 |
| Tabla 7.....  | 77 |
| Tabla 8.....  | 78 |
| Tabla 9.....  | 79 |

### Índice de figuras

Figura 1: ..... 26

## Resumen

Los riesgos psicosociales, son condiciones vinculadas al contexto laboral, actualmente su estudio ha adquirido interés, pues representan riesgos para la salud mental, bienestar y rendimiento tanto de trabajadores nacionales como de trabajadores migrantes. Por lo tanto, este estudio, se desarrolló con el propósito de identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa financiera y de salud, en el sector centro-sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021, empleando un diseño metodológico cuantitativo, descriptivo, exploratorio, no experimental y transeccional, aplicándose instrumentos como: Cuestionario Ad Hoc., Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach, Copenhagen Psychosocial Questionnaire, Psychological Capital Questionnaire, Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21), Escala de Soledad de UCLA, Escala de Resiliencia 14 ítems, a una población conformada por 40 trabajadores, 20 de nacionalidad ecuatoriana y 20 de nacionalidad extranjera. En base a los resultados, se evidenció que los riesgos psicosociales no representan una amenaza severa para los trabajadores, debido a las bajas puntuaciones alcanzadas, excepto las escalas de compensaciones de trabajo y soledad, donde los colaboradores extranjeros, presentaron una mayor puntuación.

*Palabras claves:* riesgos psicosociales, trabajadores migrantes, salud mental.

## **Abstract**

Psychosocial risks are those conditions linked to the work context; their study over time has acquired interest, since they represents risks for the mental health, well-being and performance of both national workers and migrant workers. Therefore, this study was developed with the purpose of identifying the main psychosocial risk factors in workers of a financial and health company, in the south-central sector of the province of Cañar during the year 2021, using a methodological design quantitative, descriptive, exploratory, non-experimental and transeccional, applying instruments such as: Ad Hoc Questionnaire, Maslach Chronic Work Stress Inventory, Copenhagen Psychosocial Questionnaire, Psychological Capital Questionnaire, Depression, Anxiety and Stress Scales (DASS-21), UCLA Loneliness Scale, Resilience Scale 14 items, to a population made up of 40 workers, 20 of Ecuadorian nationality and 20 of foreign nationality. Based on the results, it was evidenced that psychosocial risks do not represent a severe threat to workers, due to the low scores achieved, except in the scales of compensation for work and loneliness, where foreign employees presented a higher score.

**Keywords:** Psychosocial risks, migrant workers, mental health.

## Introducción

En los últimos años, los estudios enfocados en los riesgos psicosociales han adquirido interés por parte del personal que se desempeña dentro de las empresas, pues al ser condiciones ligadas a la organización en sí, se los consideran riesgos inminentes de gran influencia en la salud, bienestar, desempeño laboral de los trabajadores nacionales y de los trabajadores migrantes. Asimismo se ha evidenciado que si no son detectados y prevenidos a tiempo, generan un impacto considerable para la organización y para el propio trabajador, ya que su exposición a corto, mediano y largo plazo trae consecuencias físicas y psicológicas.

Tal como, lo manifiesta Guevara Lozano, los riesgos psicosociales se convierten en agentes agresores de la salud, de la capacidad productiva de los trabajadores y actúan como elementos que contribuyen a la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales desencadenando: ansiedad, frustración, burnout, estrés, soledad, fatiga, falta de motivación para el trabajo, insatisfacción, depresión y trastornos psicosomáticos, entre otros. (2015, pp. 2-3)

De todo lo expresado anteriormente y debido a que los riesgos psicosociales afectan al ambiente laboral y a la salud mental de los trabajadores en general, se ha considerado importante efectuar esta investigación, que tiene por objetivo identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa financiera y de salud, en el sector centro- sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021.

El trabajo de titulación se desarrolló sin mayores inconvenientes, no obstante, una limitante que se presentó, fue que debido a la pandemia por COVID-19, la aplicación de los instrumentos psicológicos para la recolección de datos y el levantamiento de la información se ejecutó de manera online, para precautelar la salud de los colaboradores como de la estudiante.

La composición de este trabajo investigativo, está distribuido de la siguiente manera:

El capítulo 1: hace referencia al marco teórico, mismo que contiene definiciones sobre riesgos psicosociales, los principales riesgos psicosociales y sus consecuencias, también comprende definiciones, estudios sobre migración y riesgos psicosociales, con la respectiva normativa legal y por último incluye información sobre las variables relacionadas a los riesgos psicosociales, como lo son: síndrome de burnout, capital psicológico, ansiedad y depresión, soledad y resiliencia.

El capítulo 2: hace mención a la metodología, en la cual se establecen, los objetivos de la investigación, las preguntas de investigación, el diseño de investigación, el contexto, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos a emplear, así como el procedimiento a seguir y los recursos utilizados.

El capítulo 3: hace alusión al análisis de resultados y discusión, misma que abarca los principales resultados estadísticos de la investigación por medio de tablas que guardan relación con los objetivos específicos planteados y la respectiva comparación y contrastación con otros estudios científicos en base a los resultados obtenidos.

Y finalmente por los apartados de Conclusiones y Recomendaciones.

Como los índices de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores en su jornada diaria son altos, se ha considerado importante y necesario desarrollar, éste estudio en las instituciones de la Provincia del Cañar, con la finalidad de identificar, prevenir y controlar futuros sucesos que desencadenen posiblemente en accidentes o enfermedades laborales, que perjudiquen tanto a las organizaciones como a los profesionales que laboran en ellas.

## **Capítulo uno**

### **Marco teórico**

#### **Factores de riesgo psicosociales**

La incidencia que tienen los factores psicosociales en las instituciones o empresas, es quizá uno de los temas más tratados durante los últimos tiempos, pues cabe recalcar que éstos se refieren a, las condiciones influyentes en las que están inmersos los trabajadores dentro de una organización.

Ramírez y Ortega, manifiestan que la conceptualización de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral fue puesta en alarma por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en el año de 1986. Ésta institución consideraba que los factores psicosociales son de naturaleza compleja y de difícil entendimiento, debido a que están basados en un conjunto de experiencias perceptivas del propio trabajador. Por lo que propuso la siguiente definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (2020, pp.19-20)

Por su parte, Moreno y Báez aluden que, los riesgos psicosociales y organizacionales, son aquellas condiciones que se encuentran presentes en el campo laboral están estrechamente relacionadas con la organización y tienen la propensión para influir tanto en el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como a su desenvolvimiento en el trabajo. (2010, p.8)

En cambio, Chavarro y Marín, aseveran que los factores de riesgo psicosociales son “las condiciones laborales en las que se desenvuelve el trabajador, es decir, las condiciones que el empleador le otorga al empleado”. (2019, p.6)

Como resultado del aporte brindado por éstos autores, se puede mencionar que los factores psicosociales, son aquellos aspectos fruto de la interacción entre el trabajo y las técnicas que emplean los trabajadores para enfrentarlas, en otras palabras, se tratan de ciertas condiciones laborales que crean situaciones adversas para los trabajadores y afectan negativamente su salud y bienestar.

### **1.1 Riesgos laborales**

Paredes Cedeño, explica que los riesgos laborales son “todos aquellos aspectos del trabajo que tienen potencialidad de causar daño, en otras palabras, son eventualidades dañinas a las que están sujetas el trabajador como consecuencia de su actividad”. (2011, p.5)

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales es su **Art. 4** inciso **2** define que el riesgo laboral “se trata de la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño, derivado del trabajo”. (1995, p.10)

Mientras que, Álvarez et al., considera a los riesgos laborales como “la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo profesional vigente”. (2010, p.6)

Por lo tanto, cabe resaltar que los riesgos laborales hacen referencia a, las situaciones probables de que un colaborador sufra un percance mientras efectúa su actividad laboral, que generalmente implica desde un perjuicio físico hasta un perjuicio psicológico.

No obstante, debido a que la jornada laboral se lleva a cabo bajo diversas circunstancias, los riesgos laborales poseen diferentes orígenes y se clasifican en: riesgos laborales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos.

**Riesgos laborales físicos:** para Guevara Lozano los riesgos laborales físicos, son todos los factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad de exposición y consecuencia, por ejemplo: ruido, vibraciones, temperatura elevada, iluminación, etc., que actúan sobre los tejidos u órganos del cuerpo y producen efectos nocivos. (2015, p.15)

Álvarez et al., dicen que los riesgos laborales físicos “se caracterizan por ser intercambios violentos de energía entre el ambiente y la persona, en proporciones mayores a las que el cuerpo del ser humano puede resistir”. (2010, p.11)

A su vez, Montes Hinojosa declara que, los riesgos laborales físicos, son agentes ambientales que obedecen en gran medida a las propiedades físicas de los cuerpos, como: iluminación, carga física, ruido, temperatura, etc., mismos que al actuar sobre el cuerpo del empleado, producen efectos graves en su salud, dependiendo del tiempo de exposición y la intensidad. (2014, pp.21-22)

**Riesgos laborales químicos:** Díaz Zazo, sugiere que los riesgos laborales químicos, se tratan de aquellos riesgos “derivados de la exposición a contaminantes y agentes que se encuentran en el ambiente de trabajo, ya sea en forma líquida, sólida o gaseosa, capaces de producir un daño al organismo en determinadas concentraciones”. (2015, p.4)

Jiménez (2011) y Palmar (2015, indicados en Zamora Cusme et al., 2016), subrayan que los riesgos laborales químicos son los componentes orgánicos e inorgánicos naturales o artificiales, que en el momento de su fabricación, manejo, transporte, almacenaje y uso, pueden incorporar un ambiente de polvos, humos, gases, líquidos o sólidos que pueden generar efectos irritantes, asfixiantes o tóxicos en cantidades que tengan probabilidades de lesionar a las personas que se encuentren en contacto con ellas. (p.103)

Entretanto, Peralta Beltrán expone que los riesgos laborales químicos, se originan por la presencia del polvos minerales, humos metálicos, aerosoles, vapores, gases y líquidos en los procesos laborales, que producen enfermedades como: alergias, intoxicación, asfixia, afecciones cutáneas, etc., y generalmente desembocan en el perjuicio de la salud de los colaboradores de la organización. (2008, p.120)

**Riesgos laborales biológicos:** Estos riesgos “son agentes patógenos y vectores que al ponerse en contacto con el organismo ocasionan diversas enfermedades como: lesiones, intoxicaciones, infecciones agudas o graves, patologías irreversibles o efectos negativos en la salud de los trabajadores”. (Sánchez Almeida, 2013, p.42)

De la misma manera, Díaz Zazo enuncia que los riesgos laborales biológicos, “se derivan de la exposición o contacto con bacterias, parásitos, virus, hongos y cualquier organismo que pueda producir infecciones, enfermedades o alergias”. (2015, p.4)

Mientras que, Espinoza Palma comenta que los riesgos laborales biológicos, están ocasionados por “el contacto de los trabajadores con virus, hongos, bacterias, parásitos, sustancias y venenos producidos por animales y plantas, cuya trasmisión puede darse por medio de la vía digestiva, respiratoria, sanguínea, piel o mucosas”. (2019, pp.10, 12)

**Riesgos laborales ergonómicos:** Montes Hinojosa, expresa que generalmente los riesgos laborales ergonómicos, involucran a todos los agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo u los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Dentro de estos riesgos están por ejemplo: maquinarias, equipos, posturas, etc., cuyas propiedades físicas provocan lesiones, sobreesfuerzo y fatiga. (2014, p.21)

Según Sánchez Almeida, los riesgos laborales ergonómicos “se suscitan por el mal diseño de los sitios de trabajo, máquinas inapropiadas, posiciones forzadas o sostenidas, sobreesfuerzo físico, actividad o movimientos repetitivos. Causando riesgos como:

posturas inadecuadas, movimientos repetitivos, levantamiento manual de cargas, sobrecargas". (2013, p.42-43)

Así también, Guevara Lozano, informa que los riesgos laborales ergonómicos involucran a los agentes que tienen que ver con la adecuación del trabajo. Objetos, puestos de trabajo, máquinas, herramientas, etc., cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobreesfuerzo físico, posturas inadecuadas, cargas de trabajo estáticas, diseño del puesto de trabajo, trabajos prolongados de pie, etc., traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares. (2015, p.17)

En consecuencia, se puede evidenciar que existen diferentes maneras u orígenes en los que los riesgos laborales afectan y alteran el bienestar de los trabajadores en una organización, resultando negativo para el óptimo desarrollo tanto de las personas como para las instituciones.

## **1.2 Riesgos psicosociales**

Se conoce que los riesgos psicosociales se tratan de hechos, situaciones o estados que se caracterizan por ser capaces de producir consecuencias en la salud de los trabajadores. A continuación se presentan el aporte algunos autores que nos bridarán una concepción más clara sobre éstos.

Para Pastrana Casado, se habla de riesgos psicosociales, cuando "las condiciones del contexto laboral afectan al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a, puesto que, dichas condiciones guardan una estrecha relación con las características propias del trabajo como: el contenido, distribución y ejecución de las tareas". (2009, p.11)

Los factores de riesgo psicosocial se tratan de "la interacción del trabajador con las condiciones del ambiente laboral, la organización, los procedimientos y métodos, las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trabajo, que pueden afectar su salud y el desempeño de su actividad laboral". (Uribe Prado, 2016, p.281)

A la vez, Vega et al., informan que los riesgos psicosociales hacen referencia a las condiciones de trabajo que pueden llegar a ser nocivas para la salud, debido a que éstos tienen el potencial de causar diferentes afecciones a la misma y al bienestar de los trabajadores, cuya manifestación se traduce en: estrés, ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos y cardiovasculares, úlceras estomacales, trastornos inmunitarios, alérgicos, contracturas musculares, etc., que deterioran la calidad de vida los colaboradores. (2017, p.138)

Por esta razón, los riesgos psicosociales se consideran como las características propias de las organizaciones o las consecuencias que sufren los trabajadores por las malas condiciones brindadas en el trabajo, que resultan perjudiciales para su salud, seguridad, bienestar o rendimiento.

### **1.2.1 Conceptualización de factores psicosociales**

Según Arenas y Andrade, las exigencias del mundo laboral demandan ciertas características para determinados puestos, conllevando al desarrollo de enfermedades de índole psíquicas o psicosomáticas. (2013, p.101), de ahí que es necesario revisar las concepciones que en base a éste término se han expuesto:

Vieco y Abello, expresan que los factores psicosociales son aspectos esenciales del trabajo y de la institución en sí, que generan afecciones a la salud del individuo, por medio de componentes físicos y psíquicos, conocidos también como estrés. En otras palabras los factores psicosociales, están constituidos por características como: la exposición al trabajo, su origen y organización, cuyo efecto desencadenante es el estrés. (2014, p.357)

En cambio, Moncada et al., comentan que los factores psicosociales son “aquellos factores de riesgo para la salud, originados en la organización del trabajo, generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo, conductual y a la vez pueden ser

precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración". (2014, p.21)

Cabe agregar que, Moreno-Jiménez y Báez enuncian que los factores psicosociales se tratan de "aquellos factores organizacionales que dan lugar tanto a consecuencias positivas como negativas, pues están relacionados estrechamente con la calidad de vida del empleado y el desarrollo de su función profesional". (2010, p.8)

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede decir que los factores psicosociales asociados al trabajo, son el conjunto de elementos que tienen gran influencia en la vida de los colaboradores pues son generadores de problemas tanto a nivel fisiológico como psicológico.

### **1.2.2 Teorías de los factores de riesgo psicosociales**

Existen diferentes teorías sobre los factores de riesgo psicosociales, sin embargo, entre las más representativas encontramos las siguientes:

#### **1. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom:**

Yaguari Cruz, dice que la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, intenta resaltar, que es el individuo quien dirige su comportamiento y proceder en las actividades laborales, de acuerdo a lo seguro que se encuentre de las metas que puede lograr a alcanzar y si las mismas, son convenientes con la finalidad o lo que él desea conseguir. (2016, pp.13-14)

Para Vroom "una persona tiende a actuar de cierta manera en base a las expectativas de que, después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo".

Debido a eso, ésta teoría, parte del concepto de expectativa del resultado, que es la creencia de que una conducta en particular generará un resultado en particular, las personas poseen grandes expectativas con respecto a eventos futuros por lo que

se sienten motivadas a ejecutar cosas que favorezcan el cumplimiento de una meta, si ésta tiene valor. Trasladando este concepto al ámbito laboral significa, que los colaboradores ponen empeño en actividades que eleven su rendimiento y al mismo tiempo produzcan grandes recompensas como: mayor remuneración o un ascenso. (Robbins y Coulter, 2005, p.405)

Aunque, Veytia y Conteras manifiestan que en la teoría de las expectativas de Vroom, “las personas son sujetos que piensan, creen y tienen esperanza acerca de su futuro. Razón por la cual los individuos fuertemente motivados, se plantean metas exitosas para ellos y por ende se fijan una serie de probabilidades para cumplirlas”. (2019, p.8)

Por todo lo dicho, la teoría de las expectativas de Víctor Vroom se trata del vínculo entre el esfuerzo, desempeño, objetivo y recompensa que posee una persona, es decir, cuando un individuo se encuentra motivado a gran escala, se esfuerza y desarrolla una serie de posibilidades que le permitan lograr un objetivo, siempre y cuando la recompensa cumpla con las expectativas y vaya de acuerdo con lo el individuo desea.

## **2. Teoría de demanda y control de Robert Karasek:**

Vallejo et al., expresa que Robert Karasek, descubrió los efectos que posee el trabajo, tanto en el bienestar como en la conducta del ser humano, pues dichos efectos resultan de la unión de las demandas psicológicas laborales y las características básicas del empleo, articuladas con la probabilidad de tomar decisiones y utilizar las capacidades propias del individuo. Lo que le llevo a proponer este modelo que integre estas 2 dimensiones y sea utilizable para un reconocer los efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (2020, p.713)

Entretanto, Luceño Moreno et al., indican que la teoría de demanda y control planteada por Karasek, manifiesta que el estrés se origina de dos aspectos primordiales del trabajo, y son: las demandas laborales y el control disponible sobre las mismas. Las *demandas*, hacen referencia a las exigencias psicológicas del

trabajo (exceso de trabajo, falta, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). Mientras que, en la segunda dimensión, es elemental el control de las capacidades y de las tareas. (2005, p.23)

Del mismo modo, Arias et al. (2014), Hernández et al., (2001) y Salanova (2009 nombrados en Ramírez et al., 2020) exponen que la teoría propuesta por Karasek, analiza la relación entre demandas y recursos, donde las primeras son exigencias físicas y psicológicas que el empleo representa para el individuo y se encuentran asociadas con la sobrecarga cuantitativa del trabajo, como: volumen, cantidad, presión de tiempo, niveles de atención que la persona tiene en su lugar de trabajo, mientras que, el control es visto como un recurso asociado a las capacidades de los empleados para una mejor gestión de tareas, es decir, el control influye sobre la percepción del trabajador, acerca de los tipos de demandas a los que se enfrenta, sean amenazantes o retadoras. (p.60)

Como consecuencia de lo antes explicado, la teoría de demanda y control de Robert Karasek, hace alusión a que las demandas son aquellos aspectos o exigencias psicológicas vinculadas al entorno laboral, en cambio el control es el recurso que emplea el trabajador o la persona para manejar y afrontar las demandas.

### **3. Teoría de la motivación de Kenneth Thomas:**

Romero Pernalete, exhibe que Kenneth Thomas creó este modelo, pues planteaba que era de importancia implementar la motivación intrínseca como base de las recompensas intrínsecas en el trabajo, lo que quiere decir que, las personas que son motivadas de forma intrínseca obtienen satisfacción por la propia ejecución del trabajo, hechos que ocurren cuando el individuo ejecuta una tarea donde puede desarrollar sus habilidades, actuar con libertad, medir el progreso hacia la meta y percibir que con su labor, contribuye al logro de un fin valioso. (2015, p.1)

Gutiérrez Gayoso, enuncia que en la teoría de la motivación “la persona se entrega al compromiso u iniciativa, es decir, el sujeto no busca intereses externos que le motiven sino satisfacciones internas con un gran contenido emocional, que le provoque que se sienta bien”. (2018, p.9)

Asimismo, Vivanco Grijalva manifiesta que la teoría de motivación intrínseca de Kenneth Thomas, busca que las organizaciones desarrollen la motivación intrínseca de todos sus trabajadores, para de esta manera, aumentar el desempeño laboral y el compromiso afectivo. Esta teoría, supone que las personas buscan recompensas intrínsecas con alto contenido emocional y que al hacer las cosas les provoque sentimientos positivos. Por lo que, estas circunstancias hacen que el trabajador busque un propósito valioso por alcanzar, el cual se lo denomina autodirección, la cual exige tener mayor iniciativa y compromiso, cuando un colaborador tiene autodirección, obtiene cuatro grandes recompensas intrínsecas como: autonomía, sentido de competencia, tarea significativa y progreso. (2014, pp.44-45)

En síntesis, la teoría de la motivación intrínseca de Kenneth Thomas, evidencia que mientras más elevado sea la motivación intrínseca de las personas, mejor será su desempeño laboral, ya que éste actúa como un motor en la vida de los individuos que genera satisfacción con las metas que alcanza.

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

En cuanto, a los modelos teóricos que han intentado dar una explicación acerca de la aparición de los riesgos psicosociales en los ámbitos laborales y cuáles son las reacciones de las personas ante su exposición, tenemos los siguientes:

#### **1. Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrist:**

Carpintero y Lozada, afirman que en el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa propuesto por Siegrist, el *esfuerzo* es percibido en términos de demandas psicológicas- físicas y está sostenido mediante recompensas provistas

por parte de la organización, mientras que la *recompensa* está conectada con el control de estatus, estima y salario. Es decir, si hay un nivel alto de esfuerzo y una recompensa baja, existe la posibilidad que esta situación represente un riesgo para la salud del empleado. (2017, p.10)

A su vez, Tirado et al., mencionan que el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es “uno de los más sólidos en la psicología de las organizaciones, ya que considera al estrés laboral como el resultado del desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador invierte en realizar su labor y las recompensas que recibe”. (2019, p.60)

De la misma manera, Barreras Arróspide, asevera que Siegrist centró la atención en el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa /costes y ganancias, debido a que grandes esfuerzos están enlazados con bajas recompensas y pueden generar un aumento en la tensión. El esfuerzo se puede dar de 2 formas: extrínsecas e intrínsecamente. Mientras que, la recompensa provienen de 3 fuentes: monetaria, apoyo social y seguridad. No obstante, Siegrist considera que hay personas que exageran los esfuerzos por realizar su trabajo y producen que la relación entre esfuerzo-recompensa no sea real. (2019, p.13)

De todo esto se desprende que, en el modelo de esfuerzo- recompensa propuesto por Siegrist, el esfuerzo se trata de los componentes físicos y psicológicos con los que cuentan los empleados en la organización, mientras que, la recompensa es considerada como el pago que recibe por ejecutar dichos esfuerzos, si una de las dos se desequilibra representa un factor de riesgo para la salud del trabajador.

## **2. Modelo Prima E-F Marco europeo:**

Leka y Cox, exponen que el Modelo Prima E-F Marco Europeo fue construido a partir de una revisión crítica y un estudio en profundidad de las aproximaciones existentes en Europa, para el manejo de los riesgos psicosociales y la promoción de la salud mental en el trabajo. Que incorpora el estrés laboral, la violencia, el

mobbing y el acoso laboral, como riesgos psicosociales en el trabajo, ya que son problemáticas que afectan cada vez más la calidad de vida de las personas y trabajadores europeos e implican un costo importante a las empresas. (2008, p.8)

Por su parte, Moriano et al., afirman que el modelo prima E-F Marco europeo, arranca del modelo planteado por Cox en 1993 y tiene como finalidad, proporcionar un marco para la gestión de riesgos psicosociales, mediante el desarrollo de un conjunto de indicadores divididos en 2 bloques. El primer bloque está relacionado con los factores organizacionales y el segundo bloque con los factores relacionados al trabajo. (2019, p.197).

Vega Martínez, explica que el modelo identifica aspectos claves y principios de buenas prácticas para la prevención y gestión del riesgo social. Consiste en una estrategia práctica de resolución de problemas, es sistemático y está basado en la evidencia. Éste comprende las siguientes etapas: evaluación del riesgo, revisión de las prácticas existentes, desarrollo-implementación-evaluación de un plan de acción y aprendizaje organizacional. (2015, pp.2-4)

Como resultado de lo antes indicado, el modelo prima E-F Marco europeo, fue constituido con la finalidad de eliminar o prevenir los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores, mediante un marco que contemple prácticas eficaces que favorezcan a la salud y seguridad en el trabajo.

### **3. Modelos sobre estrés laboral:**

Hermosa Rodríguez, indica que uno de los modelos sobre estrés laboral, es el planteado por Bronfenbrenner a través de su modelo bioecológico, pues dice que, en cada uno de los contextos sociales con los que se relaciona el trabajador existen diferentes factores de riesgo como fuentes de estrés, sumado a ellos, el efecto del tiempo, los cambios en el contexto, el entorno laboral, familiar y social en el que está inmerso el sujeto. (2019, p.174)

Sin embargo, Pérez Peñafiel sugiere dos modelos sobre el estrés laboral:

El primero fue propuesto Johnson y Hall en el año de 1994, quienes realizaron una modificación al modelo de Karasek e incluyeron la dimensión de apoyo social, que se refiere a la interacción laboral entre los trabajadores y jefes, alegando que mientras mayor es el nivel de apoyo menor es el nivel de estrés y viceversa, por lo que, el modelo sugiere que es necesario fortalecer las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral óptimo. En cambio, el segundo modelo es persona y contexto laboral, desarrollado por Harrison en el año de 1978, donde afirma que el estrés laboral es el resultado de un desajuste entre el ambiente laboral y el trabajador, dependiendo de los recursos que éste tenga para satisfacer las demandas del trabajo. También determina que, en el estrés laboral, influye 3 diferentes aspectos y son: en primer lugar, los recursos que poseen los trabajadores para enfrentar las demandas; en segundo lugar, la percepción que el sujeto da a dichas demandas y en tercer lugar las demandas en sí. (2020, p.12)

Por lo tanto, a pesar de existir diferentes modelos sobre estrés laboral, los autores antes mencionados concuerdan con informar el estrés que surge como un riesgo psicosocial en el trabajo, resulta de la interacción entre el trabajador y el contexto laboral donde se desempeña.

### **1.3 Principales riesgos psicosociales y consecuencias**

Existe una diversidad de riesgos psicosociales y todos tienen el potencial de influir y dañar de manera global e importante la estabilidad, salud y el bienestar de las personas, por ello a continuación se detallará los principales riesgos psicosociales a los que los trabajadores pueden estar expuestos:

#### **1.3.1 Estrés laboral/ Burnout**

***Estrés laboral:***

El estrés laboral hace referencia a “la acción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales, que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Stavroula, 2008, p.6)

Del Hoyo, designa que el “estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés”. (2001, p.6)

A la vez, Peiro y Rodríguez manifiestan que el estrés laboral representa la “destreza subjetiva que posee un individuo, provocada por la percepción de que hay demandas difíciles de manejar, excesivas o amenazantes (estresores), que pueden a su vez generar efectos negativos (tensión) para él”. (2008, p.69)

Posada Pérez, expresa que el estrés laboral se origina por varias causas, siendo la más importante, el temor a lo desconocido, pues el trabajador no está preparado para la intensidad de las demandas laborales, problemas de índole organizacional o se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (2011, p.69).

Garzón Sánchez enuncia, que entre las causas más comunes del estrés laboral están: “la carga y ritmo de trabajo, la inseguridad en el trabajo, el control, la formación, la responsabilidad, el contexto físico, las relaciones personales, la infracarga de trabajo, la ambigüedad y el conflicto de rol y la falta de participación”. (2019, pp.18-19).

Mientras que, otras posibles causas son: “la reorganización del empleo, la inseguridad, comportamientos inaceptables (intimidación o acoso) y la precariedad laboral”. (Vidal Lacosta, 2019, p.48)

Gaspirc, menciona que las consecuencias del estrés laboral pueden ser evidentes a nivel individual u organizacional. En el contexto organizacional las consecuencias se reflejan en fenómenos como, por ejemplo: deterioro en la calidad de trabajo,

aumento del absentismo laboral, tendencia a abandonar el puesto y/o la organización o aumento de conflictos interpersonales. En cambio, a nivel personal las consecuencias del estrés se da a nivel fisiológico: trastornos cardiovasculares (hipertensión, taquicardia, cefaleas, etc.), trastornos respiratorios (asma bronquial, alergias), trastornos gastrointestinales (ulceras), trastornos musculares (tics, temblores, contracturas, alteración de reflejos musculares), trastornos demartológicos, trastornos sexuales y trastornos inmunológicos. A nivel psicológico, la depresión y ansiedad son los más comunes en los trabajadores. (2016, pp.39-40)

Además, Peiró Silla declara que el estrés laboral no solo provoca consecuencias en las personas que lo viven sino también puede incidir sobre la organización. De este modo, las posibles consecuencias del estrés laboral en las personas son: Burn-out, depresión, malestar psicológico, deterioro del autoestima, tensión emocional, dolores articulares, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial, etc., mientras que las consecuencias en la organización son: las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera. (2001, p.35)

Posada Pérez, alude que el estrés laboral genera consecuencias a nivel personal tales como: aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular, dificultad para respirar, preocupaciones, temblores, tartamudeo, úlceras, estados de shock, enfermedades por estrés, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, etc., aunque las patologías pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos. Y a nivel organizacional las consecuencias son: ausentismo, rotación o fluctuación del personal o disminución del rendimiento físico. (2011, pp.69-70)

Como resultado del aporte brindado por los autores, podemos manifestar que el estrés laboral es la reacción de una persona, ante la presencia de situaciones laborales extra limitantes con las que no pueden lidiar o están fuera de su control, las cuales desencadena una serie de síntomas y consecuencias personales y laborales

**Burnout:**

Respecto al Burnout, Marrau sustenta que es llamado también, síndrome de “quemarse por el trabajo”, se considera como la fase avanzada del estrés laboral que se produce cuando se desequilibran las perspectivas en el contexto profesional y las condiciones de las labores diarias. El burnout generalmente está conformado por situaciones e impresiones negativas, dirigidas tanto a los individuos con los que se labora, como hacia el propio papel profesional. (2004, p.54).

Campo y Ortegón, comentan que el síndrome de burnout se trata de “una reacción afectiva frente a una situación de estrés crónico en el trabajo. Éste consiste en la disminución gradual de los recursos energéticos de los individuos y se refleja principalmente en el agotamiento emocional, el cansancio físico y cognitivo”. (2012, p.8)

Así también, Maslach y Jackson afirman que el síndrome de burnout se refiere a un síndrome psicológico, que se caracteriza por 3 dimensiones: *agotamiento emocional*, que es el agotamiento de los recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente, *despersonalización*, es la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría frente al otro que usualmente es el beneficiario y *reducción en la realización personal* que se refiere al declive en los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo. (1981, p.99)

López Fernández, subraya que las causas del Síndrome de Burnout no están bien establecidas, sin embargo los siguientes factores están implicados en su aparición: factores personales (edad, sexo u personalidad del individuo), factores sociales (estado civil, número de hijos), factores laborales (sobrecarga de trabajo, relaciones con el quipo laboral, turno, horario, el tipo de actividad desarrollada y el valor atribuido a la labor desempeñada en términos monetarios, de tipo recreacional y crecimiento personal). (2016, p.73)

Martínez Pérez explica que el síndrome de Burnout es causado por dos tipos de variables:

Las primeras son, las variables organizacionales como: el control laboral, las demandas de trabajo, el contexto físico y algunos aspectos pasajeros de la organización, la inseguridad laboral, las relaciones interpersonales en el empleo, las políticas, el ambiente de la institución, etc. Y las segundas se tratan de, las variables individuales como: el bajo salario independientemente del puesto o nivel de estudio, la falta de apoyo en la organización, el mal empleo de los recursos, ser un trabajador inexperto y nuevo, ánimo inicial elevado. (2010, pp.51, 53)

En cambio, Buendía y Ramos, apuntan que el síndrome de Burnout trae consecuencias negativas a nivel emocional (depresión, abandono, decepción, tristeza, etc.), a nivel cognitivo (pérdida de aptitudes, modificación del autoconcepto, cinismo, etc.), a nivel conductual (evasión de obligaciones, conductas inadecuadas, consumo de sustancias psicotrópicas) y a nivel social (problemas interpersonales, soledad, evitación profesional). (2001, p.60)

Para, Freudenberger entre los síntomas que provoca en una persona el síndrome de burnout están:

Síntomas emocionales (angustia, sentimientos de aislamiento, de incapacidad o de superioridad, etc.), síntomas actitudinales (discrepancia, abandono, desconfianza, etc.), síntomas conductuales (agresividad, enfado, retiro, etc.) y síntomas somáticos (hipertensión, gripe, dolores musculares, etc.). Estos síntomas no sólo representan consecuencias en el plano físico e interpersonal del individuo afectado, a la vez poseen consecuencias en las organizaciones donde se desempeñan. (1974, p.160)

En consecuencia, el síndrome de Burnout se trata de la fase más avanzada del estrés laboral, donde un individuo ve disminuido sus recursos para ejecutar las tareas, presentando sentimientos y actitudes negativas en su desempeño personal y rendimiento organizacional.

### 1.3.2 *Violencia laboral*

La Organización Internacional del Trabajo, en el año 2003, definió a la violencia laboral como “aquellas acciones, acontecimientos o conductas alejadas del plano racional, mediante las cuales un sujeto intimida, insulta, domina o agrede a otro en su práctica profesional o como resultado de ésta”. (Toro y Gómez, 2016, p.110)

Cabe agregar que, el Comité Asesor en Seguridad, Higiene y Protección de la Salud de la Comisión Europea en el año 2001, subraya que la violencia en el trabajo es una forma de comportamiento negativo entre dos o más personas, caracterizado por su agresividad, generalmente repetitivo, muchas veces inesperado, que tiene efectos dañinos sobre la seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo. Puede tomar forma de lenguaje corporal o de violencia física o verbal. (Informe Randstad, 2003, p.8)

Según Acevedo, la violencia laboral se trata de “aquellas expresiones de ataques físicos, psíquicos, verbales y sexuales, que perjudican la honorabilidad y la decencia de los individuos, su bienestar y sus probabilidades de permanecer en el trabajo u obtener un ascenso”. (2012, p.170)

Espinoza Pizarro expresa, que las causas de la violencia laboral pueden ser varias y de fácil identificación como, por ejemplo:

Conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación, etc. No obstante, también existen factores que incrementan la posibilidad que se produzcan actos violentos; los más significativos se asocian: al *entorno de trabajo* (economías inestables, con alto índice de criminalidad), al *propio trabajo* (gestiones rígidas, trabajos bajo presión, escasez de personal) y a las *características del perpetrador* (personas con inestabilidad psicológica, insatisfacción con el servicio/ producto, sentimientos de frustración, ira, estrés). (2017, p.24)

Del mismo modo, Neffa expone que la violencia en el lugar de trabajo se ha relacionado con el abuso de drogas y alcohol, al sentimiento de inseguridad en el empleo y la percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos, a las características personales del agresor y a una organización del trabajo muy rígida o muy flexible, con un estilo de mando autoritario o arbitrario donde puede darse un trato discriminatorio, desigual y vejatorio, en el cual se desvaloriza al trabajador. (2015, p.336)

A la vez éste autor, anuncia que las consecuencias de la violencia laboral generalmente son: “ansiedad, depresión, perturbaciones psicosomáticas, estrés postraumático que se manifiesta más en las mujeres, mientras que en los hombres da lugar a comportamientos antisociales”. (p. 337)

De acuerdo con, Carón et al., las consecuencias de la violencia laboral se pueden observar desde diversos puntos, en el ámbito personal pueden tener consecuencias físicas, en el ámbito socio-económico problemas en el desempeño laboral y en el ámbito emocional y psicológico puede acarrear trastornos de estrés postraumático, depresión, estrés laboral, angustia relacionada con el trabajo, irritabilidad, ira, humillación, miedo, ansiedad, sensación de impotencia, aislamiento, sentimiento de culpa, decepción, etc. (2019, p.6)

Por esta razón, se puede concluir comentando que la violencia laboral es toda acción, incidente o manifestación de agresión física, verbal o psicológica que experimenta una persona en su lugar de trabajo, la misma que puede darse por parte de los miembros de la organización ya sean sus jefes o compañeros y también por parte de los clientes, causando en el individuo grandes afecciones a su salud.

### **1.3.3 Inseguridad laboral**

Tapia Tapia, dice que la inseguridad laboral es en primer lugar, el temor que tiene un individuo sobre la presencia de un empleo en un futuro cercano y en segundo

lugar es, una advertencia percibida de características de labores diversas, por ejemplo, la posición dentro de la organización o las oportunidades de formar una carrera. (2020, p.27)

La inseguridad laboral para Greenhalgh y Rosenblatt “es la imposibilidad para conservar un puesto laboral frente a una condición amenazante del empleo”. (1984, p.15)

Entretanto, Moreno y Báez informan que la inseguridad laboral se trata de la preocupación general que tiene el trabajador acerca de la existencia del trabajo en el futuro y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, en otras palabras, no se encuentra seguro sobre su permanencia en la corporación y cree que posee poca probabilidad de crecer dentro de la misma. (2010, p.39)

Mauno y Kinnunen (2002), Sora, Pérez, Estreder y Caballer (2006), Vander, Baillien, Cuyper y De Witte (2010), Dachapalli y Parumasur (2012, nombrados en Sora et al., 2014), sugieren que entre las causas para que se fomente la inseguridad laboral en los trabajadores están: en primer lugar, las condiciones medioambientales y de la organización; en segundo lugar, las características de los individuos y su posición dentro de la organización; y en tercer lugar, las características de personalidad de los trabajadores. (p.16)

Sverke et al., coinciden al manifestar que “ciertos factores socio-demográficos y laborales, tienen influencia en la aparición de la inseguridad laboral en los trabajadores como por ejemplo: la edad, el género, el estatus económico, el tipo de contrato, entre otros”. (2002, p.259)

Por su parte, Van Teijlingen y Humpris mencionan que se ha demostrado que la inseguridad laboral conduce al empeoramiento de la salud y al aumento de los síntomas clínicos, debido los trabajadores más afectados son los que se

encuentran en los niveles más bajos de la organización, es decir, los colaboradores con salario más bajo, menos especializados y de mayor edad. (2020, p.57)

De Witte et al., explican que las consecuencias de la inseguridad laboral van más allá del ámbito de la salud y el bienestar de los trabajadores. No obstante, las que más están presentes en las personas son: dolencias somáticas, problemas de salud cardiovascular, absentismo, problemas de sueño, depresión clínica, problemas músculo-esqueléticos y enfermedades respiratorias. (2016, p.25)

En suma, de lo antes sustentado, cabe recalcar la que inseguridad laboral se trata de aquellos sentimientos de preocupación que experimenta un colaborador ante la amenaza de la continuidad en sus funciones dentro de la empresa en la que labora.

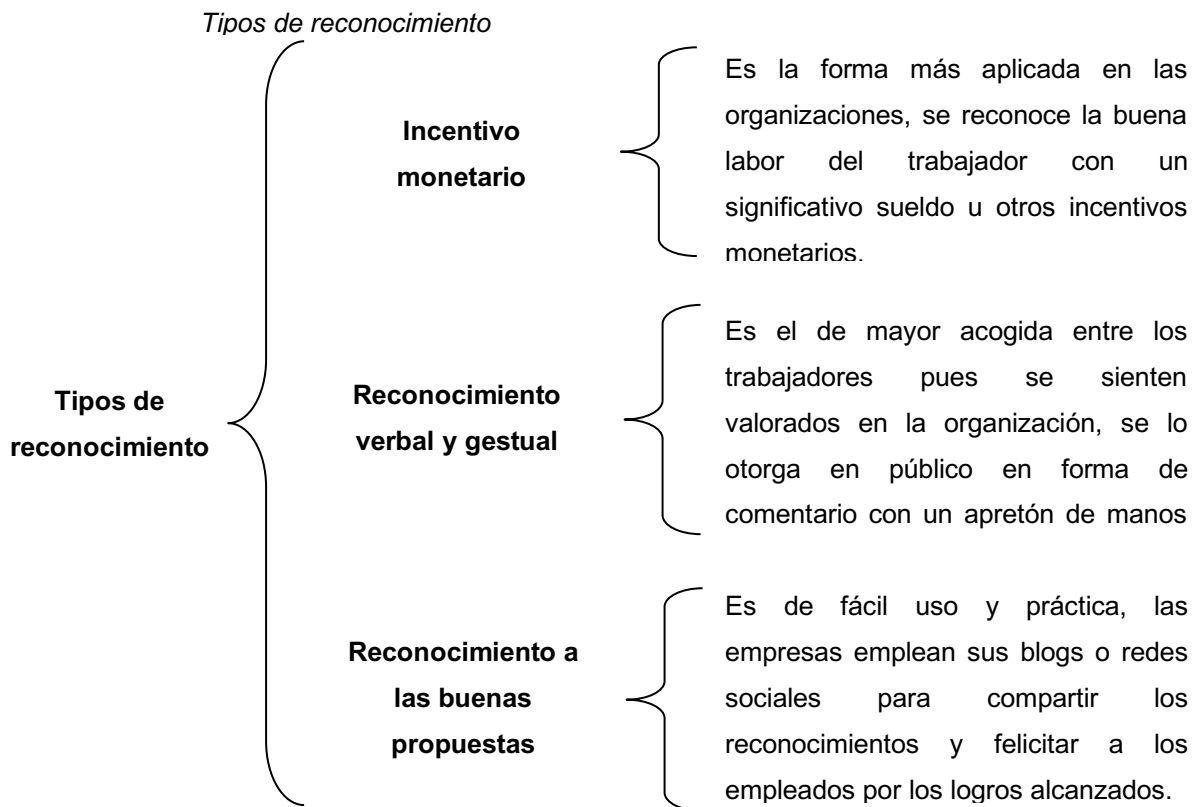
#### **1.3.4 Reconocimiento**

Carrillo et al., opinan que el reconocimiento es un punto básico para mantener motivados a los colaboradores de una compañía. Cuando nunca se reconoce el trabajo bien ejecutado, aparece la apatía y el clima laboral comienza a deteriorarse, por lo que se necesita que las organizaciones implementen un sistema que reconozca al empleado por la eficiencia laboral que posee. (2019, p.10)

Al mismo tiempo, Cepeda et al., definen al reconocimiento como “la respuesta dada por una compañía a los comportamientos, esfuerzos y logros alcanzados por los colaboradores”. (2015, p.23)

No obstante, para Carrasco el reconocimiento es una fuente de satisfacción personal con la que una persona cuenta para sentirse a gusto y cómodo en su trabajo. El reconocimiento de la actividad bien realizada y el esfuerzo personal actúan como la fuerza impulsadora del bienestar de los trabajadores, motivándolos hacia una sola meta: que es el éxito de la empresa. (2017, p.18). Por lo que en las organizaciones existen diversos tipos de reconocimiento tales como:

Figura 1:



*Nota.* Autoría propia, adaptado de Dressler (2001), Flint (2012) y Carrasco (2017).

Por todo lo dicho, se puede aludir que el reconocimiento se trata de aquellas estrategias que emplean las organizaciones para premiar a los trabajadores por el cumplimiento de sus labores y las metas alcanzadas.

### 1.3.5 Jornada laboral

Ermida Uriarte asevera que hablar de jornadas de trabajo es referirnos a unos de los aspectos esenciales de la organización y de las condiciones de trabajo en general, entendiendo a estas últimas como las “circunstancias en que los servicios son prestados por el trabajador”, es decir, todo el fenómeno laboral o todos los derechos y obligaciones laborales. (2010, p.101)

Sabogal Bernal por su parte, concuerda al decir que la jornada de trabajo o laboral, se entiende actualmente al tiempo que el trabajador debe dedicar a realizar sus tareas. Ésta se mide en horas, las cuales tienen un límite diario u semanal. Y puede ser la máxima legal definida por la ley, o la pactada por las partes en el contrato de trabajo, siempre y cuando no supere la jornada legal establecida. (2016, p.165)

Para Masabanda Analuiza, las jornadas de trabajo han existido desde el mismo momento en que apareció el trabajo, pero en la actualidad la jornada laboral común establecida dura 8 horas diarias y no debe superar las 40 horas semanales, quedando fijos el sábado y el domingo como días descanso obligatorio.

Asimismo éste autor, declara que el “Código del Trabajo Ecuatoriano establece 4 diferentes jornadas de trabajo que son: jornada ordinaria, jornada suplementaria, jornada extraordinaria y jornada especial”. (2018, pp.76, 80)

Velázquez et al., enuncian que las jornadas exhaustivas de empleo causan que los trabajadores, aminoren el tiempo dedicado a su vida familiar, social, de descanso y recreación. En cambio en las jornadas de horario flexible, los colaboradores tienen que adecuarlas conforme a sus necesidades principales, ajustarlas de manera beneficiosa, aunque no resulten siempre así, provocando instantes llenos de desilusión, intranquilidad y angustia. (2014, p.410)

Cabe añadir que, “las jornadas prolongadas de trabajo producen grandes efectos nocivos para la salud del trabajador, entre ellos se encuentran: agotamiento, fatiga, cansancio que a su vez conducen a una mayor siniestralidad y baja productividad”. (Monesterolo de Ramírez, 2017, p.74)

De acuerdo a lo antes expuesto, la jornada laboral hace mención a la cantidad de tiempo que debe emplear un colaborador en la organización, pues es uno de los aspectos esenciales para el buen funcionamiento de la misma, cada país tiene establecido el horario

laboral y nuestro país no es la excepción, si la jornada se excede puede traer consecuencias negativas para el empleado tanto a nivel personal como laboral.

En síntesis, del tema antes investigado, se desprenden dos aspectos importantes: el primero hace referencia a que los riesgos psicosociales, son agentes dañinos y perjudiciales del bienestar y salud de las personas, ya que se encuentran en la vida laboral diaria de las mismas. Y el segundo aspecto manifiesta que tanto su influencia o afectación dependen en gran medida de los actores principales, es decir, el trabajador y la organización, debido a que los dos deben optar por medidas o programas adecuados para prevenir y controlar su aparición, o caso contrario si ya existe presencia de ellos, brindarles la atención requerida y necesaria para su eliminación.

## **1. Migración y riesgos psicosociales**

### **2.1 Migración**

“La migración entraña sucesos complejos y vertiginosos, ya que es un hecho milenario, antiguo como la historia de la humanidad, donde sus efectos y manifestaciones se han modificado con el paso del tiempo debido a la globalización”. (Organización Internacional para las Migraciones, 2019, p.53)

Kearney y Beserra definen a la migración como “atravesar una frontera significativa, que está bajo cierto régimen político formal o informal y cuando el individuo la traspasa ésta afecta su identidad”. (2002, p.7)

A la vez, Massey y Capoferro (2004), León (2015), Guillén, Menéndez y Moreira (2019, citados en Gutiérrez et al., 2020), coinciden en expresar que, la migración es el fenómeno que siempre ha existido en la vida del hombre. Desde tiempos remotos, las personas han tenido que salir de su lugar de origen a otros sitios en busca de alimentos, vivienda y vestimenta. Recalcando que, en la actualidad los conflictos políticos y sociales como las guerras, masacres, persecuciones y los

desastres naturales han sido los causantes de la decisión migratoria de las poblaciones. (p.300)

Lotero y Pérez, por su parte dicen que “desde una perspectiva mundial, entre las causas de la migración se destacan: las condiciones de vida, el valor de la renta, las circunstancias, prestaciones y el goce de los derechos que brindan los países a donde se migra”. (2019, p.146)

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, asegura que, los factores que favorecen a la migración operan en distintos niveles y van desde una dimensión individual a una familiar y tienen que ver con la mejora salarial, disponibilidad y acceso a servicios sociales, pobreza, discriminación, condiciones ambientales, entre otros. (2020, p.10)

Aunque, García Martínez señala que “las causas políticas, culturales, socio-económicas, familiares, bélicas y las catástrofes naturales son algunos de los aspectos que motivan a las personas a desplegarse de un lado a otro”. (2016, p.9)

En cuanto a las consecuencias que trae consigo la migración, Castro Franco apunta que la migración implica consecuencias como: cambios en las estructuras sociales y culturales de los países de destino, impacto en su mercado laboral y finalmente un costo financiero elevado que se produce cuando los migrantes acceden a los servicios sociales de dichos países. (2016, pp.25-27)

Cabieses et al., en cambio consideran que “la migración no implica en sí un riesgo para el individuo, sino más bien son las condiciones en las que se da el proceso migratorio las que generan en ellas una vulnerabilidad biológica, social, económica, cultural y psicológica”. (2017, p.31)

Además, Suárez Núñez del Prado, informa que los efectos que provoca la migración van desde los aspectos económicos como efectos en el mercado laboral

por pérdida de capital humano, hasta aspectos sociales como desintegraciones familiares, migración femenina, discriminación o explotación de la mano de obra inmigrante y rechazo por parte de la sociedad receptora. (2008, p.169)

De todo esto se desprende que, la migración es un tema trascendental en la vida de todo ser humano, ya que éste éxodo que viven diariamente miles de personas en busca de días mejores para su vida no ha sido una cuestión sencilla, pues es un fenómeno que por un lado ha contribuido a mejorar la calidad de vida de muchas personas, pero para otras ha representado dejar su territorio, separarse por tiempo indefinido de sus padres, hijos, esposos/as, familias, deudas económicas altas y consecuencias psicológicas duras, con la incertidumbre de no saber si el viaje emprendido obtendrá el resultado esperado, debido a que son muchas las personas que pierden sus vidas en el intento y trayecto.

### **2.1.1 Definiciones**

#### **1. Migración:**

La Organización Internacional para las Migraciones, expone que la migración se trata “del desplazamiento de individuos hacia un punto de otro territorio u en el mismo estado que comprende el tránsito de personas de diferentes tamaños, estructura o principios”. (2006, p.38)

Según Vargas Ribas, la migración es “el movimiento de un país a otro con carácter de permanencia, de acuerdo a las motivaciones de cada ser humano, su percepción del contexto y las oportunidades de desarrollo presentes en otros espacios”. (2017, pp.91-92)

Así también, la migración “es una situación generada por necesidades de tipo biológico, económico, social, cultural, etc., de encontrar lugares, ambientes, entornos que puedan suplir esas necesidades originales”. (Echeverry Hernández, 2012, p.13)

#### **2. Emigración:**

Varlez explica que “la emigración es dejar un territorio en el que se ha permanecido desde que el nacimiento o durante un largo lapso de tiempo, para moverse a otro punto, con el propósito de quedarse en él de manera duradera o pasajera”. (1927, p.757)

En cambio, la Organización Internacional para las Migraciones en su glosario sobre Migración, define a la emigración como, el acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro. Las normas internacionales de derechos humanos establecen el derecho de toda persona de salir de cualquier país, incluido el suyo. Sólo en determinadas circunstancias, el Estado puede imponer restricciones a este derecho. (2006, p.23)

Y Botella, manifiesta que la emigración es “el acto voluntario donde una persona abandona su familia o nación con la intención de domiciliarse o vivir temporal o permanentemente en otro país o territorio extranjero”. (1888, p.70)

### **3. Inmigración:**

Pacheco, opina que la inmigración es un fenómeno permanente que se encuentra estimulado por la necesidad, fortalece a la sociedad ya que las favorece a su crecimiento mediante la incorporación de los elementos pobladores. Ésta puede darse de dos maneras que son: inmigración oficial e inmigración espontánea. (1892, p.24)

Entretanto, la Organización Internacional para las Migraciones, señala que inmigración “es el proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país con el fin de establecerse en él”. (2016, p.32)

#### **2.1.2 Migración internacional**

Para, la Organización Internacional para las Migraciones, la migración internacional implica el tránsito de individuos desde su país de origen o el lugar donde poseen su residencia tradicional, para instaurarse de manera efímera o permanente en una

nación distinta a la suya. Para cumplir con esto, las mismas tienen que cruzar un límite o frontera. (2006, p.40)

No obstante, “desde inicios del siglo XXI los movimientos migratorios internacionales han llegado a convertirse en un proceso complejo en el cual intervienen un sin número de elementos y aspectos de diversas formas y tipos”. (Bravo Acevedo, 2015, p.142)

Suárez Núñez del Prado dice que, la migración internacional ha aumentado 4 veces más en relación al crecimiento de la población mundial, ya que cada año miles de personas deciden abandonar sus territorios por buscar un trabajo que les ayude a mejorar el nivel de vida de ellos y su familia. (2008, p.161)

Entre las causas de la migración internacional, la OIM sustenta que la misma es “un fenómeno complejo que puede estar influenciado por aspectos sociales, económicos, de seguridad y de otra índole, que inciden en la vida cotidiana de un individuo y conforman patrones claros de migración”. (2018, p.1)

Gómez Walteros, asevera que la migración internacional “puede estar influenciada por diferentes aspectos económicos, políticos, sociales, demográficos, religiosos, culturales, naturales, educativos, etc., y puede darse de forma voluntaria o restringida”.

A la vez este autor, sugiere que para saber acerca de los efectos de la migración internacional hay que distinguir 2 aspectos: *en relación al país receptor y al país de origen*. Los efectos en el primero se reflejan en el aumento de desempleo, baja salarial, delincuencia y violencia; mientras que el segundo se evidencia con falta de capital humano. (2010, pp.84, 86, 88)

Aspectos con los que concuerda Gil Araújo et al., al decir que las condiciones adversas políticas, socio-culturales y económicas siempre están detrás de todo flujo migratorio, ya que generan un impacto tanto en los países de origen como en los de acogida, afectando a los primeros con la reducción de fuentes de trabajo local y a

los segundos con la destrucción familiar y ruptura de lazos comunitarios. (2005, pp.7-8)

Andrade Herrera, habla que los efectos y consecuencias de la migración internacional son muchos y dependen de la magnitud de los procesos migratorios, no solo se refieren a estructuras demográficas sino también a la modificación de las condiciones socioeconómicas, políticas y culturales de las personas, que traen repercusiones a nivel social y familiar. (2019, p.21)

A su vez, Aja et al., anuncian que no se conoce con exactitud el total de migrantes internacionales o sobre los datos migratorios internacionales, debido a la falta de datos de ciertas zonas del mundo. Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año de 1990, estimaba que existían alrededor de 70 a 85 millones de migrantes, de los cuales 30 a 35 millones eran trabajadores y más de 20 millones eran refugiados. (1999, p.22)

Por su parte, el UNFPA y el Programa de Política Integral de Migración, aseveran que “entre los años 1990 y 2000, el número de migrantes aumentaron en un 14%, constituyendo aproximadamente unos 175 millones de personas, proyectándose que para el año 2050 la cifra ascienda a 230 millones de personas”. (2004, p.12)

A pesar que, el número de migrantes internaciones ha ido en aumento durante estas últimas 5 décadas. Se estima que existen aproximadamente 272 millones de personas viven fuera de su país de origen durante el año 2019, cifra que ha sido triplicada en comparación a la del año de 1970 donde existían 84 millones de personas migrantes, según datos obtenidos de la Organización Internacional para la Migraciones, como se observa en la siguiente tabla. Cabe agregar que los 272 millones de personas representan un porcentaje pequeño de la población mundial (3.5%) y casi los 2/3 de ellos son migrantes laborales. (OIM, 2019, pp.2, 23)

**Tabla 1***Migraciones internacionales*

| <b>Año</b> | <b>Número de migrantes</b> | <b>Migrantes como porcentaje de la población mundial</b> |
|------------|----------------------------|--|
| 1970       | 84.460.125                 | 2,3%   |
| 1975       | 90.368.010                 | 2,2%   |
| 1980       | 101.983.149                | 2,3%   |
| 1985       | 113.206.691                | 2,3%   |
| 1990       | 153.011.473                | 2,9%   |
| 1995       | 161.316.895                | 2,8%   |
| 2000       | 173.588.441                | 2,8%   |
| 2005       | 191.615.574                | 2,9%   |
| 2010       | 220.781.909                | 3,2%   |
| 2015       | 248.861.296                | 3,4%   |
| 2019       | 271.642.105                | 3,5%   |

*Nota.* Adaptado de *Migraciones internacionales, 1970-2019*, por DAES de las Naciones Unidas, 2008, 2019a, 2019b.

Como consecuencia de, los datos antes recolectados, hay que afirmar que la migración internacional seguirá siendo un proceso cuyas cifras irán en aumento con el paso de los años, pues día a día existen personas que salen de sus hogares con diversas intenciones, siendo la más predominante de todas, el encontrar un mejor futuro para ellas y sus familias.

### **2.1.3 Migración nacional**

Para Long y Wetrogan (1986), Rives y Serow (1984), Lycan y Weiss (1979, mencionados en Rodríguez Vignoli, 2012), la migración interna es “definida como el cambio de residencia de un condado a otro, es el principal componente de las variaciones demográficas en divisiones administrativas menores”. (p.378)

Elizaga expresa que, los movimientos migratorios internos se tratan de desplazamientos geográficos de la población dentro de las fronteras de un país, es decir, son desplazamientos que implican el cambio de la comunidad de su lugar de residencia a otra con carácter permanente. (1965, p.213)

Cabe añadir que, Antezana Alvarado dice que la migración interna “es un fenómeno demográfico de importancia creciente en el desarrollo de los países, tanto por la incidencia de la movilidad espacial en los problemas socio-económicos como por su impacto en la estructura demográfica de un territorio determinado”. (1984, p.1)

De la misma manera, pueden distinguirse dos enfoques causales para la migración interna, uno donde la migración es el proceso fundamental de equilibrio espacial de la población y el segundo es la consecuencia del proceso de desarrollo capitalista de las sociedades. (Chi-Yi y Picouet, 1979, pp.342- 343)

Varela Llamas et al., indican que la migración interna tiene que ver directamente con la expectativa de mejorar la calidad de vida del individuo, haciendo que el cambio de residencia puede explicarse desde diferentes factores, por ejemplo: la motivación laboral que posee, la cual lo conlleva a buscar mejor fuentes de empleo y por ende a alcanzar su bienestar. (2017, p.142)

Otras de las causas por las que los habitantes migran son de tipo: socioeconómico, familiar y cultural. Mientras que las consecuencias derivadas de la migración interna, se desarrollan dentro del ámbito familiar cuando ésta se desintegra, en la calidad de vida de la persona y en el aspecto económico. (Tipán y Coello, 2015, pp.37- 38)

Rodríguez y Busso, establecen que la migración interna tiene “diversas consecuencias a diferentes escalas que son: demográficas, económicas y socioculturales, que afectan tanto al área urbana como rural”. (2009, p.41)

En cuanto a los datos migratorios en Ecuador, FLACSO, Sistema de Información sobre Migraciones Andinas explica que, según datos censales, durante los años 50 las zonas rurales estaban conformadas por el 70% de los ecuatorianos, cifras que se han visto alteradas para el año 2010 donde apenas el 37% de individuos residían en esta zona, evidenciando que las urbes del país son polos de atracción importantes para los migrantes. (2014, p.11)

León Velasco asegura que, entre los años de 1974 y 1982, la población migrante paso de ser 1.7 millones de personas a 2.3 millones en el territorio nacional, los migrantes representaban el 29% de la población total, aunque la migración no era par en todas las provincias, Pichincha y Guayas fueron los grandes polos de atracción migratoria. (1985, pp.55, 58).

No obstante, Ordoñez y Royuela informan que entre los años de 1950 a 2010, la población ecuatoriana pasó de 3'202.757 millones a 14'306.876 millones de habitantes en total, es decir que se quintuplico. En el año 2010 las provincias más urbanizadas, eran Galápagos, El Oro, Guayas y Pichincha, manteniéndose éstas dos últimas como las regiones que más migrantes atraen. (2015, p.6)

Relativo a las nacionalidades de los migrantes en el Ecuador, Tipán y Coello apuntan que, "las personas extranjeras llegan a Ecuador desde diversos sectores, el 24.12% son de Colombia, el 16.66% de Estados Unidos, el 11.28% son de Perú, el 7.69% vienen de Venezuela, 4.34% de España y el 35.91% procede de otros países". (2015, p.33)

El Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA – Ecuador, por el contrario, manifiesta que el incremento de la movilidad de la población representó un crecimiento en la llegada de la población extranjera al territorio. En el año 2001 se contabilizó cerca de 104.130 extranjeros, de los cuales el 75% correspondían a ciudadanos colombianos y peruanos. (2008, pp.83-85)

Según, el Plan Nacional de Movilidad Humana las condiciones económicas del país constituyen un atractivo para la inmigración de ciudadanos extranjeros, por lo que el Ecuador acoge personas de más de 70 nacionalidades. Entre ellos están ciudadanos colombianos y venezolanos que han salido de su país por motivaciones económicas y laborales, existen personas de Estados Unidos, Perú, Cuba, China y de otras nacionalidades más. (2018, p.23)

De acuerdo a lo redactado anteriormente, se desprende que la migración se trata de los desplazamientos que se hacen dentro de los límites de los países donde las personas motivadas por diferentes factores han decidido emprender un viaje y salir hacia otras ciudades con la finalidad de mejorar su situación económica.

#### **2.1.4 Discriminación laboral en población migrante**

Rodríguez Zepeda, comentan que la discriminación es una conducta culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida de desprecio contra una o varias personas, sobre la base de un perjuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, que tiene por efecto intencional o no, dañar sus derechos y libertades fundamentales. (2005, p.23)

Mientras que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, declara que la discriminación se “trata del grupo de habilidades volubles o institucionalizadas que rechazan un trato idéntico o causan consecuencias desiguales para algunas masas sociales, provocando efectos como la privación en el acceso a sus derechos y la expansión de las discrepancias sociales”. (2017, p.27)

En referencia a, cómo afecta la discriminación, que tipos de discriminación sufren las personas migrantes y si los trabajadores migrantes están expuestos a discriminación, Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2009), señala que para los millones de personas migrantes que existen en el mundo, salir de situaciones de discriminación en casi todos los ámbitos de su vida, resulta un

anhelo imposible, pues en los últimos 20 años las políticas de limpieza étnica, genocidio, las ideologías discriminatorias han conducido a la destrucción, exilio y muerte de algunos individuos. También indica que a menudo los migrantes son objeto de discriminación de diferentes índoles, ya sea en materia de vivienda, educación, salud, trabajo y seguridad social.

Camacho Solís, argumenta que la migración y derechos humanos van siempre de la mano, pues los migrantes son víctimas a la vulneración de los mismos, enfrentando trato desigual, inequidad de oportunidades en el trabajo, abuso y discriminación, éste último aspecto con mayor prevalencia en migrantes mujeres. (2013, pp.218- 219)

Aunque, Aguilar Idáñez expone que en los países receptores los trabajadores migrantes constituyen el colectivo marginado, explotado y discriminado, pues ocupan fuentes de trabajo en estado precario, peligroso y penoso. En las sociedades occidentales los migrantes se ven afectados por dos formas de discriminación, la primera que es *discriminación institucional* y la segunda se trata de una *discriminación en el entorno laboral-empresarial*. (2014, p.40)

Para la Comisión Española de Ayuda al Refugiado, las personas migrantes se encuentran en una posición infraciudadana, ya que al establecerse en un país que no es el suyo, son el blanco de estereotipos y prejuicios asociados al proceso migratorio, generando en las mismas una situación de vulnerabilidad y exposición a situaciones de discriminación tanto pública como privada. Informando al mismo tiempo que la discriminación no sólo alcanza a mujeres, sino también a hombres. (2016, pp.9, 15).

Finch, Kolody y Vega concuerdan en comunicar que “según estudios realizados, la discriminación que más afecta a los migrantes es la discriminación étnica o racial pues trae graves consecuencias para el bienestar y salud de los mismos, en términos de síntomas depresivos”. (2000, p.309)

Como resultado de lo antes expresado acerca de la discriminación, cabe enunciar que es una problemática que continúa hasta la actualidad, debido a que las personas migrantes, independientemente que posean un trabajo o no, sufren de algún tipo de discriminación en su diario vivir, pero por temor ocultan y tienen vergüenza de denunciar dichos actos.

### **2.1.5 Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes**

La OIT asevera que, los trabajadores migrantes suelen iniciar la migración en óptimas condiciones, pero las diversas circunstancias con las que se encuentran durante el proceso los hacen vulnerables a enfermedades físicas y mentales. Aunque algunos trabajadores migrantes ocupan puestos calificados, la mayoría trabajan en puestos sucios, peligrosos y denigrantes, exponiéndolos a mayores riesgos y trayendo implicaciones para la salud, seguridad y bienestar. (2019, p.41)

A la vez, Gálvez Herrer et al., dicen que existen estudios sobre la satisfacción laboral y el sentimiento de estrés con relación al trabajo en inmigrantes, donde se demuestra que la discriminación racial es una variable que tiene influencia con el estrés laboral. (2011, p.135)

Así también, López Jacob et al., opinan que las condiciones laborales de los trabajadores son precarias en relación: a la jornada laboral extensa que cumplen, a la inestabilidad del empleo, a la presión que sienten por no faltar al trabajo y al salario muy bajo que obtienen, sin embargo, las condiciones y los riesgos laborales a los que se enfrentan están determinados por la actividad laboral que ejecutan, siendo a la par tanto para los trabajadores locales como para los trabajadores inmigrantes los riesgos psicosociales a los que se enfrentan. (2006, pp.47-48)

En suma de lo antes sustentado, los trabajadores cumplen sus actividades laborales en condiciones que son perjudiciales para su salud e integridad, pues son víctimas de una serie de riesgos psicosociales en sus lugares de trabajo, siendo el estrés

el factor que más efecto tiene sobre ellos, acompañado por jornadas laborales extensas y mal remuneradas.

## 2.2 Normativa legal de los riesgos psicosociales

La Constitución de la República del Ecuador, por medio del **Art. 33**, establece que: “El trabajo es un derecho, 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”.

A su vez, el **Art. 326**, enuncia que “El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios” **inciso 5** “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (2008, pp.17-18, 101)

Por su parte, el Código de Trabajo mediante el **Art. 2** indica que: “El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes”.

No obstante, el **Art. 347**, expresa que: “Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.” (2005, pp.2, 91)

Entretanto, la Organización Internacional del Trabajo, contempla que todos los empleados tienen que estar protegidos contra los malestares en general, malestares profesionales e incidentes que se producen en sus labores, por lo que propuso a los gobiernos, empleadores y trabajadores los instrumentos y convenios necesarios para garantizar la máxima seguridad en el trabajo, siendo uno de ellos el Convenio 155 de la OIT, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo (*y su Protocolo de 2002 en vigor: 09 febrero 2005*), mismo que anuncia la adopción de una política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo y acciones de los gobiernos y dentro de las empresas, que promuevan la seguridad y la salud en el trabajo, con la finalidad de mejorar las condiciones de

trabajo. Y su Protocolo exige el establecimiento y la revisión periódica de los requisitos y procedimientos para registrar y notificar los accidentes y enfermedades en el trabajo, incluyendo la publicación estadística anual de las mismas.

Del mismo modo, en el **Art. 23** de la Declaración Universal de Derechos Humanos, se determina: 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. 3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. 4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (1948, p.7)

Como consecuencia del tema abordado, se expone que tanto el trabajo como los riesgos psicosociales, están contemplados en las normativas legales nacionales e internacionales, mismas que permiten a los trabajadores cumplir con lo estipulado en sus artículos y a la vez exigir que se respeten éstos, en caso que existan inconsistencias dentro de las organizaciones.

### **3. Variables relacionadas a los Riesgos Psicosociales**

Para empezar, los riesgos psicosociales poseen “ciertas variables que resaltan por: los efectos que conllevan, el peligro que constituyen para la salud de los empleados, por su extensión y son: violencia laboral, acoso sexual y laboral, estrés laboral, burnout e inseguridad laboral”. (Rodríguez Rojo, 2015, pp.41, 45, 49, 57, 70, 82).

Moreno Jiménez y Báez, mencionan que es necesario conocer cuáles son las variables de riesgos psicosociales que podemos encontrar en las organizaciones, con el fin de poder controlarlas, prevenirlas y hasta evitarlas, ya que además de

causar daños importantes a la salud física y mental de los trabajadores, afectan la calidad de vida de los mismos. Entre las variables más frecuentes están: estrés, violencia, acoso laboral y sexual, inseguridad contractual, Burnout o desgaste profesional, ansiedad y depresión. (2010, pp.2, 19-20)

Sin embargo, Neffa afirma que los riesgos psicosociales varían de acuerdo a la posición en la estratificación social, educación, formación profesional, género, edad, características de personalidad, capacidades de resistencia y adaptación al estrés de una persona. Entre las variables derivadas de los Riesgos Psicosociales están: hostigamiento, *mobbing*, acoso moral, Síndrome de Burnout, violencia y acoso sexual en el trabajo, adicción al trabajo (workaholism) y consumo adictivo de drogas y de alcohol. (2015, p.292)

De acuerdo al tema abordado, cabe recalcar que dentro de las organizaciones encontramos diversas variables relacionadas a los riesgos psicosociales, aunque se originan por diferentes aspectos, tienen la peculiaridad de que, si no se las identifican a tiempo u tienen un correcto manejo, afectan la calidad de vida de los colaboradores. A continuación, se hablará de las variables más frecuentes y de mayor afectación en los empleados.

### **3.1 Síndrome de Burnout**

Gil-Monte define al síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo como la respuesta al estrés laboral crónico, determinado por la evaluación negativa que suelen dar los colaboradores a sus destrezas para ejecutar un trabajo, por el sentimiento de estar cansados emocionalmente, por el incremento de actitudes, emociones y comportamientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, debido a la robustez afectiva de los profesionales. (2003, p.183)

En cambio, Neffa expone que el síndrome de Burnout ha sido considerado un distrés crónico que se mantiene en el tiempo, como consecuencia de la fatiga, del

vaciamiento o agotamiento emocional que da lugar a un cinismo caracterizado por la despersonalización, la deshumanización, el distanciamiento y una pérdida del sentimiento de realización personal por las dificultades encontradas para ser competente y eficaz. (2015, pp.319- 320)

Gómez y Gómez, manifiestan que el Síndrome de Burnout es traducido como “estar quemado, carbonizado”, para algunos autores es visto como un tipo específico de estrés laboral y por otros es considerado como la fase avanzada del estrés profesional crónico, que se produce cuando se desequilibran las expectativas entre el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. (2004, p.28)

El síndrome de Burnout consta de tres dimensiones que son:

#### **1. Agotamiento emocional:**

El agotamiento emocional se trata de la ausencia de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han consumido. Está acompañado de un grupo de sentimientos frustrantes y tensos, que se manifiestan cuando ya no existe la motivación suficiente para seguir disputando con el trabajo. (Cordes & Dougherty, 1993, p.622)

Cabe agregar que, Vilorio y Paredes identifican al agotamiento emocional como el “cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo”. (2002, p.30)

Gómez y Gómez exponen que el agotamiento emocional, hace referencia a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a la otra persona. Es consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como los clientes. Donde las manifestaciones somáticas y psicológicas que se presentan son, abatimiento, ansiedad e irritabilidad. (2004, p.29)

## **2. Despersonalización:**

Cordes & Dougherty, dicen que la despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Derivando en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. (1993, p.622)

La despersonalización es el conjunto de “actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo”. (Viloria y Paredes, 2002, p.30)

Asimismo, Gómez y Gómez manifiestan que la despersonalización “supone el desarrollo de actitudes negativas, respuestas cínicas y de insensibilidad hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios, como también hacía sus colegas”. (2004, p.29)

## **3. Realización personal:**

De acuerdo con Cordes & Dougherty, la realización personal refiere a la “percepción de que no se están alcanzando los resultados deseados del trabajo, autocalificándose de manera negativa. Apuntando a problemas en el desempeño del individuo”. (1993, p.622)

Viloria y Paredes, declaran que la baja autoestima también llamada falta de realización personal en el trabajo, sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, es la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales y se presenta como un rechazo de sí mismo. (2002, p.30)

La baja realización personal, se trata de la percepción que tienen los trabajadores de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y a la presencia de un autoconcepto negativo, junto con sentimiento de fracaso y bajo autoestima. (Gómez y Gómez, 2004, p.29)

Hernández Vargas, Dickinson y Fernández, enuncian que según estudios efectuados acerca del Síndrome de Burnout, éste tiene más prevalencia en los profesionales de la salud, especialmente en médicos/as, donde el excedente de carga laboral, provoca que se presente en ellos niveles moderados y severos de agotamiento emocional- despersonalización y niveles bajos en relación a la dimensión de realización personal. El componente más afectado en los hombres es el cinismo y el agotamiento en las mujeres.

A su vez, la población con mayor incidencia presentan las siguientes características: en primer lugar, su edad oscila entre los 35-54 años, en segundo lugar, tienen de 11 a 19 años ejerciendo su profesión, en tercer lugar, son profesionales solteros, sin hijos y en cuarto lugar, trabajan tanto en un hospital como en una clínica por turnos. (2008, pp.12- 13)

En el estudio efectuado por Escalante Izeta, acerca de los efectos del Síndrome de Burnout en docentes, se evidenció que “el 68.7% de ellos presentan Burnout. De las tres dimensiones del síndrome, desgaste emocional obtuvo un porcentaje de 59.35%, despersonalización el 88.7% y realización personal el 25%”.

Así también, la población con más prevalencia a sufrir el síndrome de Burnout poseen los siguientes aspectos: primero, trabajan en turnos de 4 a 24 horas semanales; segundo, las personas tienen un nivel formativo, pero con un nivel bajo de ingresos económicos, contratación temporal o indefinida y tercero, los individuos que no tienen una relación estable de pareja. (2010, pp.226-228)

Entretanto, Peña Sévez y Valerio Chico explican que los estudios sobre la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en entidades bancarias se evidenció que, de las tres dimensiones del síndrome, la despersonalización presente un nivel superior, seguida del agotamiento emocional con un nivel medio y la baja realización personal con un nivel significativamente inferior.

Los autores antes mencionados además establecen que, son las mujeres quienes tienen la mayor probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout, así como las edades de inicio están comprendidas entre los 19 a 26 años y 31 a 42 años, por último las personas poseen un nivel educativo superior. (2007, pp.657, 659)

De lo antes expuesto, se infiere que el Síndrome de Burnout, es la respuesta demostrada por una persona ante situaciones estresantes dentro de una organización, que generalmente viene acompañada de sentimientos y actitudes negativas que pueden llegar a afectar su personalidad y autoestima.

### **3.2 Capital Psicológico**

El capital psicológico es el estado de desarrollo psicológico positivo de una persona, determinado por la presencia de la confianza para ejecutar con éxito una ardua tarea (autoeficacia), crear una proyección positiva acerca del éxito presente y futuro (optimismo), fortificarse en las desgracias, problemas y adversidad (resiliencia) y persistir en la indagación de los objetivos que conduzcan a la victoria (esperanza). (Luthans et al., 2007, p.136)

Para Luthans et al., el Capital Psicológico se define como “el estado de desarrollo psicológico positivo del ser humano, que va más allá del capital humano u social, pues abarca esfuerzo absoluto, tiempo y la utilización de habilidades adquiridas, que mejoren el rendimiento y la capacidad”. (2005, p.253)

El Capital Psicológico consta de cuatro dimensiones que son:

### **1. Autoeficacia:**

Stajkovic & Luthans refieren a la autoeficacia como “la confianza que la persona experimenta en relación con sus capacidades para fomentar la motivación, los recursos cognitivos y la acción necesaria para ejecutar con éxito una tarea específica en un contexto determinado”. (1998, p.66)

La autoeficacia “se deriva de la teoría social cognitiva de Bandura, quien la concibe como la creencia de las personas en sus propias capacidades para producir niveles de desempeño designados que ejercen influencia sobre eventos que afectan sus vidas”. (Bayona y Guevara, 2019, p.52)

De la misma manera, Cabezas Corcione dicen que la autoeficacia es “una convicción positiva y la confianza en uno mismo y en las propias habilidades, para promover la motivación, los cursos de acción y los técnicas cognitivas esenciales para alcanzar un objetivo dentro de un determinado ambiente”. (2016, p.53)

### **2. Esperanza:**

Luthans et al., expresan que la esperanza se trata de la actitud motivacional positiva que se fundamenta en dos aspectos primordiales: primero, tener la energía necesaria para lograr un objetivo concreto y segundo, poseer la capacidad de plantear los medios que permitan cumplir con el mismo; implicando ser perseverante en el cumplimiento de metas y de ser necesario, reorientar las trayectorias de estas. (2007, p.66)

La esperanza, está identificada por los siguientes elementos: *motivación* (agency), *alternativas* (pathways) y *metas* (goals). Donde las metas son los resultados finales que uno espera alcanzar, la motivación es la energía que uno está dispuesto a emplear para lograr las metas y las alternativas son los planes que uno hace para cumplir las metas. (Ponce Gutiérrez, 2016, p.15)

Según Snyder et al., la esperanza es identificada como “la situación motivacional positiva, basada en el éxito, del cual se desprende la voluntad de conseguir algunas metas y los medios a utilizar para lograrlas”. (1991, p.570)

### **3. Optimismo:**

El optimismo, es visto “como un rasgo de personalidad disposicional, una tendencia general a esperar que los eventos favorables y los resultados positivos, ocurran en el futuro con más frecuencia que los negativos”. (Scheier y Carver, 1987, p.204)

Luthans et al., exponen que el optimismo es la expectativa de que las cosas van a salir bien, está vinculado con la manera de indicar a los hechos positivos como: perennes, personales e íntegros y a los eventos negativos como: superficiales, efímeros y determinados, por lo tanto, el optimismo implica hacer atribuciones positivas sobre el éxito presente y futuro. (2007, p.93)

En cambio, Tiger opina que el optimismo es considerado como “un estado de ánimo o actitud asociado con una interpretación sobre lo social o material, donde una persona considera algo deseable para su ventaja o para su placer”. (1971, p.18)

### **4. Resiliencia:**

Avey, Patera y West, aseveran que la resiliencia se trata de “un sistema adaptativo que permite al individuo recuperarse rápidamente de un inconveniente o un fracaso”. (2006, p.45)

Por su parte, Luthans declara que la resiliencia es “la capacidad psicológica positiva de recuperarse frente a la adversidad, la incertidumbre, el conflicto, el fracaso, o incluso del cambio positivo, el progreso y la creciente responsabilidad”. (2002, p.702)

La resiliencia es considerada como “la capacidad que todos los individuos poseen para hacer frente a la adversidad o a las situaciones estresantes”. (Masten, 2001, p.227)

Contreras y Juárez, enuncian que el Capital Psicológico tiene influencia en las prácticas y el tipo de liderazgo en las organizaciones, se observó que los directivos de empresas presentaban de mayor a menor grado y en el siguiente orden las 4 dimensiones del capital psicológico: esperanza, resiliencia, autoeficacia y optimismo.

La dimensión con la puntuación más alta, fue la de esperanza con una puntuación de 43.78, seguida por la dimensión de resiliencia pero orientada más a la competencia personal cuya puntuación fue de 44.31. Posteriormente se encontraba la dimensión de la autoeficacia con una puntuación de 34.96 y finalmente con una puntuación menor la del optimismo con una puntuación de 19.03. La población que demostró estos resultados presentaron las siguientes características: en primer lugar, el 63.67% eran mujeres, con edad promedio de 34 años, en segundo lugar, con estado civil solteros/as y nivel de ingresos medio alto, en tercer lugar, se trataba de trabajadores independientes, con estudios de especialización, poseían de 3 a 5 años de experiencia laboral. (2013, pp.254, 256, 259, 261)

Por su parte, García y Forero, aseveran en el estudio hecho a trabajadores de empresas privadas y públicas, se observó que las cuatro dimensiones que conforman el Capital Psicológico tienen relación con el cambio organizacional. Siendo la dimensión de la esperanza la mejor puntuada y la dimensión de la autoeficacia la que menor puntuación obtuvo, con una media de 4.53. Demostrando que los colaboradores con un alto factor de esperanza tienden a superar y alcanzar sus metas, cambiando los objetivos si es necesario con la finalidad de tener éxito, mientras cuando las personas manifiestan baja autoeficacia significa que éstas muestran falencias para ejecutar tareas difíciles.

La población estudiada tenían los siguientes aspectos: el 58% eran mujeres, el 56.75% eran solteros, el 41.7% poseía un nivel de educación secundaria y el 67.7% tenían un contrato indefinido. (2017, pp.129, 134, 138)

Mientras que, en el estudio efectuado por Rodríguez Cáceres, sobre el Capital Psicológico Positivo, en trabajadores de atención primaria de Salud, se evidenció que la dimensión de resiliencia obtuvo una mayor puntuación, significando que junto con las otras dimensiones que conforman el capital psicológico predicen el desempeño contextual de los colaboradores.

A su vez, la población poseía las siguientes características: en primer lugar, el 82% de participantes eran mujeres profesionales con diferentes oficios, en segundo lugar, la edad promedio era de 42 años, en tercer lugar, el nivel de educación predominante era estudios técnicos con el 48.4%, en cuarto lugar, el 71.9% presentaba contrato indefinido y en quinto lugar, tenían una media de 40.70 horas semanales de trabajo. (2017, pp.37-38, 76)

Por lo tanto, el Capital Psicológico es como el conjunto de recursos individuales positivos de una persona, los cuales le permiten alcanzar el éxito en las tareas complicadas y desafiantes que se le presente en su vida, gracias a la confianza, habilidades, esfuerzo y perseverancia que posee.

### **3.3 Ansiedad y Depresión**

#### ***Ansiedad***

Sierra et al., señalan que la ansiedad es la combinación de distintas manifestaciones físicas y mentales que no son atribuibles a peligros reales, sino que se manifiestan ya sea en forma de crisis o bien como un estado persistente y difuso, pudiendo llegar al pánico; no obstante, pueden estar presentes otras características neuróticas tales como síntomas obsesivos o histéricos que no dominan el cuadro clínico. (2003, p.15)

Entretanto, Sue et al., expresan que la ansiedad es “una emoción humana básica, reconocida desde hace cinco mil años, que produce reacciones corporales que nos

preparan para “pelear o huir”. La ansiedad es anticipatoria, pues el evento o la situación temidos no han ocurrido aún”. (2010, p.117)

Torres y Chávez, explican a la ansiedad como “un trastorno neurológico y subjetivo, que se manifiesta como una respuesta a situaciones continuas de estrés o como una reacción de alerta que pone al individuo en estado de defensa ante situaciones diversas o de temor desagradable”. (2013, p.1788)

### ***Depresión:***

Depresión es un término que se lo utiliza, para referirlo “tanto como un estado afectivo normal (tristeza) y como un síntoma o un síndrome que se caracteriza por alteraciones del humor (irritabilidad, falta de capacidad de sentir placer, apatía), cognitivas, psicomotoras y vegetativas (sueño y apetito)”. (De Vargas, y Vieira Dias, 2011, p.3)

No obstante, Retamal C, alude que la depresión se trata de un tipo de alteración de ánimo, relacionado con la pérdida de interés o dificultad para sentir placer en las actividades diarias, por lo general está acompañado de síntomas psíquicos como tristeza, problemas de concentración, memoria, etc., síntomas físicos como disminución de la libido, anorexia, hiperfagia, etc. (1998, p.9)

Bermúdez et al, manifiestan que la depresión es un desorden afectivo, determinado por un estado de ánimo negativo que conlleva melancolía, sentimientos de indignidad y soledad, tristeza, culpa, falta de motivación, cansancio, abatimiento y fatiga. Puede implicar déficits en el funcionamiento cognitivo como alteraciones del pensamiento, pensamientos auto-devaluativos, etc. (2013, p.255)

Fernández et al., dicen que según el estudio acerca de la relación de Estrés-Ansiedad y Depresión laboral en profesionales de enfermería, las variables ansiedad y depresión se dan por la influencia de ciertos factores como: muertes de pacientes, falta de conocimiento, miedo a errar en algo, exceso de trabajo, conflictos con los jefes y dificultades para trabajar con otros colegas. (pp.34-35)

La población con mayor incidencia presentaban las siguientes características: en primer lugar, la depresión leve representó el 39.6%, seguida por depresión moderada con el 21.6% y depresión grave con el 1.1%, en segundo lugar, el 89.5% de los trabajadores poseía estrés y el 87.5% ansiedad, en tercer lugar, el 88% eran mujeres, en cuarto lugar, la edad oscilaba entre 16 a 20 años y en quinto lugar, tienen de 6 a 10 años ejerciendo la profesión. (2019, pp.34-37)

En el estudio realizado por Perales et al., sobre el Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados, se evidenció que un porcentaje significativo de magistrados mostraron una prevalencia del 12.5% de ansiedad y 15% de depresión respectivamente, siendo el sexo femenino la población con mayor incidencia en las dos variables.

Indicando también, al menos el 25.9% de los participantes exhibieron una de las 3 variables en estudio, entre otras características están que el 53% eran varones, el 50% tenían 50 o más años, el 68% eran de estado civil casados y llevaban ejerciendo su profesión de 10 o más años. En cuanto a la prevalencia de ansiedad y depresión, fueron las mujeres las que con un porcentaje de 13.2% y 17.1% constituyeron el grupo más susceptible a sentir las. (2011, pp.581, 584)

Del mismo modo, Mancheno Torres indica que en el estudio sobre la relación entre el bienestar financiero y los problemas de salud mental (estrés, ansiedad y depresión) en trabajadores profesionales, se demostró que la salud mental y física de los colaboradores dependen estrechamente del bienestar financiero.

Así también este autor indica, que el 99.5% de la población fueron hombres, la edad media osciló entre los 22 y 32 años, donde el 61% mantenían un relación estable, el 74.8% poseían un nivel de estudio de tercer nivel, con un ingreso mensual de \$1.000 a \$1.499. (2018, pp.99-100, 102)

En consecuencia, la ansiedad y la depresión son dos estados afectivo-emocionales que están interrelacionado, se manifiestan por medio de diversos síntomas y sensaciones.

La primera se presenta ante situaciones estresantes que no han sucedido todavía, mientras que la segunda se da cuando la persona no siente placer en sus actividades.

### **3.4 Soledad**

La soledad, es “el malestar psicológico subjetivo que experimentan las personas cuando su red de relaciones sociales es significativamente deficiente en calidad y cantidad”. (Peplau y Perlman, 1998, p.571)

Montero et al., identifica a la soledad como “un fenómeno multidimensional, psicológico y potencialmente estresante; resultado de carencias afectivas, sociales y/o físicas, reales o percibidas, que tiene un impacto diferencial sobre el funcionamiento de la salud física y psicológica del sujeto”. (2001, p.21)

Aunque para Rokach, la soledad es un concepto subjetivo y multidimensional, que a menudo se manifiesta como una experiencia dolorosa, angustiante y un factor estresante. A la vez se trata de una experiencia natural e integral del ser humano comparable con otras experiencias humanas como la felicidad, el hambre y la autorrealización. (1988, pp.531-532)

Por todo lo dicho anteriormente, se desprende que la soledad es un estado emocional en la que una persona se encuentra sola y se expresa como la falta de relaciones sociales satisfactorias que ésta experimenta.

### **3.5 Resiliencia**

Rutter asevera que la resiliencia es “el fenómeno por el que los individuos alcanzan relativamente buenos resultados a pesar de estar expuestos a experiencias adversas. No representa la inmunidad o impermeabilidad al trauma sino la capacidad de recuperarse en las experiencias adversas”. (2007, p.205)

Cabe agregar que, la resiliencia incluye la capacidad de establecer vínculos interpersonales adecuados, la capacidad de trabajar, la capacidad de disfrutar y

mantener un nivel subjetivo de bienestar psicológico así como la capacidad de tener metas de realización personal y social, todo ello a pesar de los inevitables problemas y dificultades pasados o futuros. (Uriarte Arciniega, 2005, p.68)

Grotberg, opina que la resiliencia es una "capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, poder superarlas o cambiar gracias a ellas. Al formar parte de la evolución del hombre, debería ser impulsada desde su niñez". (1995, p.4)

En el estudio efectuado por Mogollón Camacho et al., sobre estrés y resiliencia en trabajadores comerciales y administrativos de una empresa de mercadeo no tradicional, se encontró que los colaboradores presentaron puntuaciones altas de resiliencia, siendo los hombres más resilientes que las mujeres. A la vez se observó que, en cuanto a las dimensiones de la resiliencia, las dimensiones de confianza en sí mismo y satisfacción personal alcanzaron promedios altos, significando que los individuos se caracterizan; por poseer la confianza necesaria para enfrentar experiencias, aunque sean muy adversas y la tendencia a evaluar positivamente sus propias contribuciones en el desarrollo de la vida. (2018, pp.10, 62-64)

Por su parte, Guimarey Minaya indica que en el estudio sobre la relación entre resiliencia y estrés laboral en el personal que labora en un establecimiento penitenciario, se evidenció una relación negativa y fuerte entre estas dos variables, con un 53.5% de resiliencia débil, es decir que a menor resiliencia mayor probabilidad de que las personas trabajadoras desarrollen estrés laboral. Esta autora también identificó que cuando la resiliencia fue menor, existió un mayor desgaste emocional, despersonalización, realización personal afectando el rendimiento laboral. (2018, pp.12, 64-70,74)

En cambio, Rodríguez y Ortunio manifiesta que en el estudio efectuado acerca de la resiliencia en trabajadores de salud del área de cuidados intensivos pediátricos se obtuvo que la media de edad de los participantes era de 38 años, donde el 84%

eran mujeres, el 45.5% estaban casados, el 39.4% poseían más experiencia laboral pues su rango de antigüedad laboral oscila entre los 6 y 8 años, en cuanto a los turnos que trabajaban el 35.4% era rotativo. Sobre los niveles de resiliencia el 45.5% presentaba un nivel moderado, seguido del 30.3% un nivel alto y el 23.7% un nivel bajo. (2019, p.30)

Por lo tanto, la Resiliencia se trata de aquella capacidad que tiene un individuo para adaptarse y hacer frente a las adversidades que se encuentren en su camino, es decir es la habilidad del ser humano para prosperar exitosamente ante algunas circunstancias estresantes.

## Capítulo dos

### Metodología

#### 2.1 Objetivos

##### **Objetivo general:**

Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una institución financiera y de salud, en el sector centro-sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021.

##### **Objetivos específicos:**

Identificar las características sociodemográficas, laborales y la percepción de discriminación en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Determinar los niveles de burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) de los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Identificar los principales factores de riesgos psicosociales, que poseen los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, auto-eficacia, resiliencia y optimismo, en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión de los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Determinar la soledad percibida que manifiestan los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

Identificar el grado de resiliencia en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

## **2.2 Preguntas de investigación**

Para el presente trabajo de fin de titulación, se han diseñado las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las características sociodemográficas, laborales y percepción de discriminación, en los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

¿Cuál es el nivel de burnout a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que presentan los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

¿Cuáles son las dimensiones que obtienen una mayor puntuación en cuanto a la percepción del capital psicológico de los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), en los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia, que manifiestan los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021?

### 2.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado en el trabajo de titulación, tiene las siguientes características:

**No experimental:** es aquella investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables; es decir no se varía de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, si más bien, sólo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (Hernández et al., 2014, p.152).

**Transeccional (transversal):** Para Liu (2008) y Tucker (2004, citados en Hernández et al., 2014), en la investigación transversal o transeccional “se recogen los datos en un tiempo único, es decir, en un mismo instante. Ya que la finalidad es que las variables puedan ser descritas y analizadas tanto en incidencia como interrelación en tiempo dado”. (p.154)

**Exploratoria:** Carrillo y Villegas (2004, mencionados en Díaz y Calzadilla, 2016), aluden que la investigación exploratoria, se emplea cuando el objeto de investigación se presenta como algo totalmente nuevo o insuficientemente conocido; por lo tanto, tienen como función familiarizarse con objetos o fenómenos desconocidos y tratar de identificar, en éstos, conceptos, características o variables que puedan constituirse en futuras características específicas. (pp.117-118)

**Descriptiva:** Sanca Tinta expresa que, en este tipo de diseño de investigación “se ven y se analizan las características y propiedades, para que con un poco de criterio se las

pueda clasificar, agrupar o sintetizar y posteriormente profundizar más en el tema”. (2001, p.623)

**Cuantitativa:** Hernández et al., manifiestan que el enfoque cuantitativo de investigación “es secuencial y probatorio, donde se recopila los datos para corroborar las hipótesis en base al cálculo numérico y al análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (2014, p.4)

## 2.4 Contexto

La presente investigación se desarrollará con trabajadores de una institución pública y privada en los cantones de Biblián y Azogues, pertenecientes a la provincia del Cañar.

Biblián se encuentra localizado en el centro sur de la provincia del Cañar, cuenta con 20.817 habitantes y 44 comunidades, se lo conoce como el Cantón Verde del Austro, es un pueblo que posee una gran riqueza turística, su gente se caracteriza por ser trabajadora y hospitalaria, haciendo de sus principales actividades económicas: la agricultura, ganadería, artesanías y la confección de sombreros de paja toquilla. Un cantón que como muchos en nuestro país, mantiene intacto sus costumbres y tradiciones, donde cuyas festividades principales son: la Entronización de la imagen de la Virgen del Rocío, el Aniversario de Cantonización y la fiesta de la Virgen del Rocío, que se celebran en los meses de enero, agosto y septiembre, respectivamente.

A la vez este cantón, alberga a la empresa financiera, que ha facilitado la participación de sus trabajadores en éste trabajo de investigación.

Azogues, es la capital de la Provincia del Cañar, localizado al sur de la provincia, en la Hoya del río Paute, posee 70.064 habitantes y está conformada por 12 parroquias rurales y urbanas, es una ciudad que cuenta con una variedad de sitios turísticos, su gente es amable y trabajadora. Donde la ganadería, agricultura y comercio, son sus principales fuentes de ingresos económicos, es un cantón lleno de tradiciones y costumbres religiosas,

siendo las celebraciones más significativas: la fiesta de la Virgen de la Nube, el Aniversario de Cantonización y el Aniversario de Independencia, en los meses de enero, abril y noviembre.

Asimismo, en este cantón se encuentra localizada la institución del ámbito de la salud, misma que ha proporcionado a los trabajadores para que sean parte de éste trabajo de titulación.

Aunque los dos cantones se han visto afectados por el fenómeno social de la migración, no presentan problemas sociales tan marcados, sino todo lo contrario, cuentan con todos los servicios y prestaciones, que favorecen a que sus pobladores gocen de una vida digna.

## **2.5 Población y Muestra**

En este trabajo de fin de titulación, se considerarán los siguientes criterios para seleccionar los participantes:

Hernández Sampieri et al., (2010, señalados en Ramírez y Ortega, 2020) subrayan que, la muestra de la presente investigación será de accesibilidad-accidental y no probabilística, ya que los individuos se escogen de manera casual; es decir, de acuerdo al medio idóneo para ejecutar el estudio y busca los datos en función de los objetivos de la investigación o los intereses propios del investigador. (p.34)

Por lo tanto, la población estará conformada por diferentes trabajadores de una institución financiera y de salud, que posean nacionalidad ecuatoriana y extranjera, en otras palabras, que sean otra nacionalidad diferente a la ecuatoriana. Y la muestra de nuestro trabajo de titulación, está especificada en 40 trabajadores, donde 20 colaboradores de una organización sean de nacionalidad ecuatoriana y los otros 20 colaboradores sean de nacionalidad extranjera, quienes harán que la muestra sea homogénea.

### **2.5.1 Participantes**

Los participantes de esta investigación, serán 40 trabajadores de una empresa financiera y de salud de los cantones de Biblián y Azogues, de la provincia del Cañar, los cuáles 20 deberán poseer nacionalidad ecuatoriana y los otros 20, nacionalidad extranjera. A la vez tendrán que cumplir con lo estipulado a continuación:

#### **Criterios de inclusión y exclusión de los participantes:**

##### **Criterios de inclusión**

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

##### **Criterios de exclusión:**

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

### **2.6 Métodos y Técnicas**

En este apartado se describirán, los métodos y técnicas empleadas en el actual trabajo de titulación.

#### **2.6.1 Métodos**

Para esta investigación se ha planificado la utilización de los siguientes métodos:

**Método descriptivo:** éste método “permite registrar los comportamientos e interacciones más allá de los esquemas mentales y sirve como garante de validez en el proceso de registro y análisis de los datos” (Aguirre y Jaramillo, 2015, p.184), en éste caso servirá explicar y analizar los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores.

**Método analítico – sintético:** se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, permitiendo el estudio del comportamiento de cada parte. Mientras que la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez y Pérez, 2017, pp.8-9)

**Método inductivo y deductivo:** está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Y mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad, consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales. Se trata de encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10)

**Método de Escalamiento de Likert:** Ospina et al., (2005), Bertram (2008), Cañadas y Sánchez (1998) y Dawes (1975, referenciados en Matas, 2018) comentan que éste método se trata de instrumentos psicométricos que utilizan series de afirmaciones o ítems, donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, es decir, sobre los cuales se obtiene una respuesta por parte del sujeto. Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales. (pp.21, 39)

**Método estadístico:** Hurtado Sánchez, dicen que la estadística es una herramienta fundamental para la investigación, pues se encarga de desarrollar métodos, técnicas y procedimientos para el manejo de datos, su ordenación, presentación, descripción, análisis e interpretación, que contribuyen: al estudio científico de los

problemas planteados, a la adquisición de conocimientos sobre las realidades en estudio, a la toma de decisiones y a la mejora de la práctica (2017, p.114), ideal para emplearla con la batería de instrumentos propuestos en esta investigación.

### **2.6.2 Técnicas**

Entre las técnicas empleadas en el presente trabajo investigativo, están las siguientes:

#### **Técnicas de investigación bibliográfica**

“La lectura, como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos de los factores de riesgos psicosociales”. (Ramírez y Ortega, 2020, p.37)

“El resumen o paráfrasis, como medio para presentar un texto original de forma abreviada; permite favorecer la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad”. (Ramírez y Ortega, 2020, p. 37)

## **2.7 Instrumentos**

Los instrumentos a aplicarse en éste trabajo de titulación son:

### **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

proporciona de los recursos necesarios para su trabajo y un apartado de preguntas referentes a temas de discriminación. (Ramírez y Ortega, 2020, p. 38)

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

Este instrumento está diseñado para valorar el síndrome de *Burnout* en sus tres aspectos fundamentales: agotamiento, cinismo- eficacia profesional. Está compuesto por 16 ítems. Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con puntuaciones de 0 a 6 de forma que 0 supone que lo expuesto no sucede nunca y 6 que sucede todos los días. La subescala de agotamiento, está compuesta por ítems y mide los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. La puntuación máxima es de 30.

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

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

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

En cuanto a las propiedades psicométricas, el alfa de Cronbach .84 a .89 (Maslach y Jackson, 1986), habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de cinismo (Schaufeli y Van Dierendonck, 1993). (Ramírez y Ortega, 2020, pp. 37-38)

### **Copenhague 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).

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 ( $\alpha$ ) para sus escalas se encuentra entre .64 y .91, lo que indica un buen nivel de consistencia interna (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2009). (Ramírez y Ortega, 2020, pp. 39-40)

### **Psychological capital questionnaire (PCQ)**

Instrumento creado por Luthans, Youssed 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 ( $\alpha$ ): autoeficacia .90; esperanza .85; optimismo .66 y resiliencia .76 (Azanza, Domínguez, Moriano & Molero, 2014). Asimismo, la escala total del PCQ consta con de un ( $\alpha$ ) de hasta .92 (Larson & Luthans, 2006). (Ramírez y Ortega, 2020, p. 40)

### **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. (Antúñez, Zayra, & Vinet, Eugenia 2012). (Ramírez y Ortega, 2020, p. 41)

### **Escala de Soledad de UCLA**

La soledad es un constructo psicológico complejo que representa una vivencia que se caracteriza por la percepción y valoración que cada persona hace sobre su red social cuantitativa y cualitativamente y el apoyo real que ésta le ofrece (Vega y Bernal, 2014). El objetivo de este instrumento de medida es evaluar la soledad o el aislamiento social percibidos a través de los factores de “Intimidad con otros” y “Sociabilidad”. Los ítems se contestan en una escala tipo Likert con un rango de respuesta del 1 al 4 (nunca, pocas veces, muchas veces y siempre). Para este estudio se tuvo una alfa de Cronbach .95. (Ramírez y Ortega, 2020, p. 41)

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

Mide el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo a situaciones adversas, mide dos factores: Factor I: Competencia Personal (11 ítems, 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), 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). (Ramírez y Ortega, 2020, pp. 41-42)

## 2.8 Procedimiento

Para ejecutar la presente investigación se ha llevado a cabo el siguiente procedimiento:

- Se empezó con la búsqueda bibliográfica, en relación a la información que contendrá el apartado del marco teórico, sobre las temáticas a abordar (factores de riesgos psicosociales, la migración y las variables relacionadas a los riesgos psicosociales).
- Después de la revisión bibliográfica, se procedió a redactar el marco teórico.
- Luego se continuó con la estructuración de la metodología para llevar a cabo la investigación, estableciendo: en primer lugar los objetivos (general y específicos), en segundo lugar las preguntas de investigación, en tercer lugar las características del diseño de investigación, en cuarto lugar el contexto y los aspectos de las empresas en donde se desarrollará el trabajo de titulación, así como la población y muestra que serán partícipes del mismo, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión estipulados, en quinto lugar los métodos y técnicas utilizadas, en sexto lugar los instrumentos que se aplicarán a los trabajadores participantes con una breve descripción sobre en que consiste cada uno y finalmente los procedimientos efectuados en conjunto con los recursos manejados en ésta investigación.
- Se seleccionó y procedió a hacer el acercamiento a las instituciones, financiera y de salud de los cantones de Biblián y Azogues, de la Provincia del Cañar, de manera presencial y empleando el oficio emitido por parte de la titulación, para llevar a cabo el proceso de levantamiento de información.
- Se procedió con el levantamiento de información y aplicación de los instrumentos, de manera virtual debido a la emergencia sanitaria en el país, a raíz de la enfermedad de coronavirus (COVID-19).
- Posteriormente se realizó el análisis de la base de datos y la depuración.

- Y finalmente se efectuó la generación de resultados, para el respectivo análisis de resultados y discusión de la investigación, que nos facilite la información adecuada para brindar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

## **2.9 Recursos**

Entre los recursos, con los que se contó para llevar a cabo el trabajo de investigación, son los siguientes:

### **Recursos humanos:**

Estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja

Directora de tesis

Trabajadores, parte de la población y muestra en el trabajo de titulación.

### **Recursos institucionales:**

Institución financiera

Institución de salud

### **Recursos materiales:**

Oficios emitidos por parte de la Titulación, para el acercamiento a las empresas para la recolección de información.

## Capítulo tres

### Análisis de datos y discusión

#### 3.1 Análisis de resultados

A continuación se describirán los principales resultados, obtenidos de la previa aplicación de los test a los trabajadores nacionales y extranjeros, quienes conforman la muestra.

Las tablas 2 y 3, poseen relación con el primer objetivo específico planteado en nuestra investigación, mismo que trata de identificar las características sociodemográficas, laborales y la percepción de discriminación en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas*

|                            | Tipo de Población |       |             |       |
|----------------------------|-------------------|-------|-------------|-------|
|                            | Nacionales        |       | Extranjeros |       |
|                            | N                 | %     | N           | %     |
| <b>Sexo</b>                |                   |       |             |       |
| Hombre                     | 12                | 60.00 | 10          | 50.00 |
| Mujer                      | 8                 | 40.00 | 10          | 50.00 |
|                            |                   |       |             |       |
| <b>Edad</b>                |                   |       |             |       |
| <i>M</i>                   | 32.05             |       | 42.80       |       |
| <i>DT</i>                  | 5.22              |       | 7.04        |       |
| Max                        | 41.00             |       | 57.00       |       |
| Min                        | 22.00             |       | 32.00       |       |
|                            |                   |       |             |       |
| <b>Número de hijos /as</b> |                   |       |             |       |
| <i>M</i>                   | 1.35              |       | 1.40        |       |
| <i>DT</i>                  | 1.39              |       | 1.19        |       |
| Max                        | 5.00              |       | 3.00        |       |
| Min                        | 0.00              |       | 0.00        |       |

| <b>Estado civil</b> |   |       |    |       |
|---------------------|---|-------|----|-------|
| Casado/a            | 8 | 40.00 | 11 | 55.00 |
| Divorciado/a        | 1 | 5.00  | 1  | 5.00  |
| Soltero/a           | 9 | 45.00 | 4  | 20.00 |
| Unión libre         | 2 | 10.00 | 4  | 20.00 |

Como se puede evidenciar en la tabla 2, en relación a los *trabajadores nacionales* la muestra está conformada por el 60% de hombres y el 40% de mujeres, cuya edad media oscila en 32 años, a la vez poseen una media de 1 hijo; en cuanto al estado civil el 45% indicaron estar solteros, un 40% estar casados, un 10% tener unión libre y 5% divorciados. Mientras que, en los *trabajadores extranjeros*, el porcentaje de sexo es igualitario con un 50% para ambos géneros, la media de edad fluctúa en 42 años, poseen también una media de 1 hijo y en cuanto al estado civil, el 55% están casados, el 20% están solteros, igual porcentaje en unión libre y el 5% divorciados.

**Tabla 3**

*Características laborales*

|                            | <b>Tipo de Población</b> |          |                    |          |
|----------------------------|--------------------------|----------|--------------------|----------|
|                            | <b>Nacionales</b>        |          | <b>Extranjeros</b> |          |
|                            | <b>N</b>                 | <b>%</b> | <b>N</b>           | <b>%</b> |
| <b>Ingresos mensuales</b>  |                          |          |                    |          |
| Sin remuneración           | 0                        | 0.00     | 0                  | 0.00     |
| <400                       | 0                        | 0.00     | 0                  | 0.00     |
| 401 a 800                  | 4                        | 20.00    | 0                  | 0.00     |
| 801 a 1200                 | 8                        | 40.00    | 4                  | 20.00    |
| 1201 a 1600                | 6                        | 30.00    | 8                  | 40.00    |
| 1601 a 2000                | 2                        | 10.00    | 8                  | 40.00    |
| >2001                      | 0                        | 0.00     | 0                  | 0.00     |
| <b>Experiencia laboral</b> |                          |          |                    |          |
| <i>M</i>                   | 7.50                     |          | 15.65              |          |
| <i>DT</i>                  | 5.39                     |          | 7.39               |          |
| Max                        | 20.00                    |          | 30.00              |          |
| Min                        | 1.00                     |          | 5.00               |          |

|  |      |        |       |        |
|--|------|--------|-------|--------|
|  |      |        |       |        |
| <b>Institución en la que trabaja</b>             |      |        |       |        |
| Pública  | 1    | 5.00   | 13    | 65.00  |
| Privada  | 19   | 95.00  | 7     | 35.00  |
|  |      |        |       |        |
| <b>Tipo de contrato</b>                          |      |        |       |        |
| Contrato indefinido                              | 6    | 30.00  | 0     | 0.00   |
| Libre nombramiento y remoción                    | 2    | 10.00  | 3     | 15.00  |
| Nombramiento permanente                          | 7    | 35.00  | 5     | 25.00  |
| Nombramiento provisional                         | 2    | 10.00  | 9     | 45.00  |
| Periodo fijo                                     | 1    | 5.00   | 1     | 5.00   |
| Servicios ocasionales                            | 1    | 5.00   | 0     | 0.00   |
| Otros  | 1    | 5.00   | 2     | 10.00  |
|  |      |        |       |        |
| <b>Horas de trabajo/día</b>                      |      |        |       |        |
| <i>M</i>   | 7.90 |        | 7.55  |        |
| <i>DT</i>  | 0.72 |        | 1.61  |        |
| Max  | 9.00 |        | 12.00 |        |
| Min  | 5.00 |        | 5.00  |        |
|  |      |        |       |        |
| <b>Trabajo por turnos</b>                        |      |        |       |        |
| No   | 18   | 90.00  | 6     | 30.00  |
| Si   | 2    | 10.00  | 14    | 70.00  |
|  |      |        |       |        |
| <b>Ha sido testigo de actos discriminatorios</b> |      |        |       |        |
| No   | 20   | 100.00 | 20    | 100.00 |
| Si   | 0    | 0.00   | 0     | 0.00   |

En la tabla 3, sobre las características laborales se constata que, respecto a la escala de ingresos mensuales, en los *trabajadores nacionales* el 40% tienen una remuneración de \$801 a \$1.200, el 30% de \$1.201 a \$1.600, el 20% de \$401 a \$800 y el 10% de \$1.601 a \$2.000 al mes, por otro lado, en los *trabajadores extranjeros* el 40% percibe una remuneración mensual de \$1.201 a \$1.600, en parejo porcentaje de \$1.601 a \$2.000, el 20% de \$801 a \$1.200.

Acercas de las escalas de experiencia laboral e institución en la que trabajan, los *trabajadores nacionales* poseen un promedio de experiencia laboral de 7.5 años y el 95%

de ellos labora en una institución privada y el 10% en una institución pública, a diferencia de, los *trabajadores extranjeros*, cuyo promedio fue de 15.65 años, donde el 65% se desempeña en una institución pública y el 35% en una institución privada.

Sobre la escala de tipo de contrato, los *trabajadores nacionales* mostraron que el 35% de ellos poseen nombramiento permanente, el 30% contrato indefinido, el 10% son de libre nombramiento y remoción al igual que aquellos que tienen nombramiento provisional, el 5% son de periodo fijo, en equivalente porcentaje servicios ocasionales y otro tipo de contrato, en comparación de, los *trabajadores extranjeros* quienes manifestaron que el 45% tienen nombramiento provisional, el 25% nombramiento permanente, el 15% pertenece a libre nombramiento y remoción, el 10% a otro tipo de contrato y el 5% a periodo fijo.

En las escalas de horas de trabajo al día y trabajo por turnos, los *trabajadores nacionales* tienen una media que fluctúa en 7.9 horas laborables al día, además el 90% de ellos no trabaja por turnos y el 10% si lo hace, en tanto que, en los *trabajadores extranjeros* la media de horas de trabajo oscila en 7.5 horas, asimismo el 70% de ellos trabaja por turnos y el 30% no lo hace.

Respecto a, la escala de ser testigos de actos discriminatorios en el lugar de trabajo, el 100% tanto de *trabajadores nacionales* como de *trabajadores extranjeros* han respondido que no.

Entre tanto, la tabla 4 está articulada con el segundo objetivo formulado en el trabajo de titulación, el cual, busca determinar los niveles de burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

#### **Tabla 4**

*Resultados de las dimensiones de Burnout*

| <b>País/Región de origen</b> |
|------------------------------|
|------------------------------|

|                       | Nacional |      |       |       | Extranjero |      |       |       |
|-----------------------|----------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
|                       | Media    | DT   | Máx.  | Mín.  | Media      | DT   | Máx.  | Mín.  |
| Agotamiento emocional | 6.90     | 5.91 | 16.00 | 1.00  | 2.25       | 3.54 | 15.00 | .00   |
| Realización personal  | 33.80    | 2.80 | 36.00 | 27.00 | 35.95      | .22  | 36.00 | 35.00 |
| Despersonalización    | 1.20     | 3.75 | 16.00 | .00   | .30        | 1.34 | 6.00  | .00   |

En torno a las dimensiones del síndrome de Burnout, la tabla 4 detalla que; en los *trabajadores nacionales* se obtuvieron las siguientes medias: 33.80 en realización personal con un máximo de 36 y mínimo de 27; 6.90 en la dimensión de agotamiento emocional con un máximo de 16 y mínimo de 1; 1.20 en despersonalización con un máximo de 16 y mínimo 0. De la misma manera, las medias alcanzadas en los *trabajadores extranjeros* fueron de 35.95 en realización personal con un máximo de 36 y mínimo 35; 2.25 en la dimensión de agotamiento emocional con un máximo de 15 y mínimo de 0 y 0.30 en despersonalización con un máximo de 6 y mínimo 0. Resultados que demuestran a la dimensión de realización personal como un aspecto positivo, tanto para el grupo de trabajadores nacionales como extranjeros, a diferencia de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Asimismo la tabla 5, corresponde con el tercer objetivo propuesto en nuestra investigación, el cual es identificar los principales factores de riesgos psicosociales, que poseen los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

**Tabla 5**

*Resultados de las dimensiones de Riesgos Psicosociales*

|                                |                                    |       | País/Región de origen |       |            |         |
|--------------------------------|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|------------|---------|
|                                |                                    |       | Nacional              |       | Extranjero |         |
|                                |                                    |       | N                     | %     | N          | %       |
| <b>Exigencias Psicológicas</b> | Demandas cuantitativas del trabajo | Bajo  | 17                    | 85.0% | 20         | 100.0 % |
|                                |                                    | Medio | 3                     | 15.0% | 0          | 0.0%    |
|                                |                                    | Alto  | 0                     | 0.0%  | 0          | 0.0%    |
|                                | Tiempo y ritmo de                  | Bajo  | 16                    | 80.0% | 18         | 90.0%   |
|                                |                                    | Medio | 2                     | 10.0% | 1          | 5.0%    |

|  |   |       |    |        |    |        |
|--|---|-------|----|--------|----|--------|
|  | trabajo                                       | Alto  | 2  | 10.0%  | 1  | 5.0%   |
|  |   | Bajo  | 13 | 65.0%  | 18 | 90.0%  |
|  | Demandas                                      | Medio | 3  | 15.0%  | 0  | 0.0%   |
|  | emocionales                                   | Alto  | 4  | 20.0%  | 2  | 10.0%  |
| <b>Control sobre el trabajo</b>            |   | Bajo  | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
|  | Posibilidad de desarrollo                     | Medio | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 20 | 100.0% | 20 | 100.0% |
|  | Significado de trabajo                        | Bajo  | 1  | 5.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Medio | 0  | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 19 | 95.0%  | 20 | 100.0% |
| <b>Apoyo social y calidad de Liderazgo</b> | Claridad de liderazgo                         | Bajo  | 1  | 5.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Medio | 2  | 10.0%  | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 17 | 85.0%  | 20 | 100.0% |
|  | Apoyo social de los colegas                   | Bajo  | 2  | 10.0%  | 0  | 0.0%   |
|  |   | Medio | 5  | 25.0%  | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 13 | 65.0%  | 20 | 100.0% |
|  | Apoyo social de los supervisores              | Bajo  | 2  | 10.0%  | 0  | 0.0%   |
|  |   | Medio | 1  | 5.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 17 | 85.0%  | 20 | 100.0% |
| <b>Compensaciones del trabajo</b>          | Reconocimiento                                | Bajo  | 1  | 5.0%   | 0  | 0.0%   |
|  |   | Medio | 3  | 15.0%  | 0  | 0.0%   |
|  |   | Alto  | 16 | 80.0%  | 20 | 100.0% |
|  | Inseguridad sobre el empleo                   | Bajo  | 0  | 0.0%   | 12 | 60.0%  |
|  |   | Medio | 2  | 10.0%  | 1  | 5.0%   |
|  |   | Alto  | 18 | 90.0%  | 7  | 35.0%  |
|  | Inseguridad sobre las condiciones del trabajo | Bajo  | 4  | 20.0%  | 7  | 35.0%  |
|  |   | Medio | 5  | 25.0%  | 7  | 35.0%  |
|  |   | Alto  | 11 | 55.0%  | 6  | 30.0%  |

En lo que concierne a la dimensión de exigencias psicológicas, la tabla 5 demuestra que, el 85% de los *trabajadores nacionales* presentan un riesgo bajo en relación a las demandas cuantitativas del trabajo, el 80% tienen un riesgo bajo en tiempo y ritmo de trabajo y el 65% mantienen un riesgo bajo en las demandas emocionales. De igual forma, el 100% de los *trabajadores extranjeros* poseen un riesgo bajo en las demandas cuantitativas del trabajo, el 90% tienen un riesgo bajo en referencia a tiempo y ritmo de trabajo y en igual porcentaje en demandas emocionales. Resultados que indican, que tanto

colaboradores nacionales como extranjeros, no poseen ningún riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas que tienen las organizaciones en las que se desempeñan.

En referencia, a la dimensión de control sobre el trabajo, el 100% de los *trabajadores nacionales* tienen una alta posibilidad de desarrollo en el trabajo y el 95% exponen un alto nivel de significancia del trabajo, comparado con, los *trabajadores extranjeros* donde el 100% de la muestra posee una alta posibilidad de desarrollo en el trabajo y en igual porcentaje se observa el nivel de significancia del trabajo.

Acercas de, las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo, en los *trabajadores nacionales* el 85% tienen un nivel alto de claridad de liderazgo, el mismo porcentaje de colaboradores recibe apoyo social de los supervisores y el 65% apoyo social de los colegas, mientras que, en los *trabajadores extranjeros* el 100% mantiene un alto nivel de claridad de liderazgo y en porcentajes similares los participantes reciben apoyo social de los supervisores y colegas. Resultados que demuestran que, ésta dimensión no es considerada como un riesgo psicosocial para los dos grupos de trabajadores.

Sobre la dimensión de compensaciones del trabajo, los *trabajadores nacionales* señalan que el 90% de ellos muestran un riesgo alto en la escala de inseguridad sobre el empleo, el 80% poseen un nivel alto de reconocimiento y el 55% exhiben un riesgo alto de inseguridad sobre las condiciones del trabajo. De forma similar, el 100% de los *trabajadores extranjeros* tienen un nivel alto de reconocimiento, el 60% demuestra un riesgo bajo de inseguridad sobre el empleo y un 35% indica un riesgo medio-bajo de inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Los resultados antes expuestos apuntan que son los colaboradores extranjeros, quienes manifiestan un alto riesgo de padecer un riesgo psicosocial relacionado con la inseguridad sobre el trabajo y las condiciones del mismo.

Por su parte la tabla 6, se relaciona con el cuarto objetivo del trabajo de titulación, que consiste en establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de

esperanza, auto-eficacia, resiliencia y optimismo, en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

**Tabla 6**

*Resultados de las dimensiones de Capital Psicológico*

|             | País/Región de origen |      |       |       |            |      |       |       |
|-------------|-----------------------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
|             | Nacional              |      |       |       | Extranjero |      |       |       |
|             | Media                 | DT   | Máx.  | Mín.  | Media      | DT   | Máx.  | Mín.  |
| Eficacia    | 34.70                 | 5.13 | 42.00 | 24.00 | 41.70      | .57  | 42.00 | 40.00 |
| Esperanza   | 36.45                 | 4.96 | 42.00 | 26.00 | 41.15      | 2.01 | 42.00 | 35.00 |
| Resiliencia | 34.50                 | 4.65 | 41.00 | 26.00 | 39.80      | 2.12 | 42.00 | 34.00 |
| Optimismo   | 35.80                 | 5.08 | 42.00 | 27.00 | 40.20      | 2.40 | 42.00 | 35.00 |

Como se evidencia en la tabla 6, en relación a la dimensión de capital psicológico, los *trabajadores nacionales*, obtuvieron las siguientes medias: 36.45 en la escala de esperanza con un máximo de 42 y mínimo de 26; 35.80 en optimismo con un máximo de 42 y mínimo de 27; 34.70 con respecto a la escala de eficacia con un máximo de 42 y mínimo de 24; 34.50 en la escala de resiliencia con un máximo de 41 y mínimo de 26. A diferencia de, las medias conseguidas por los *trabajadores extranjeros* las cuales fueron de 41.70 en la escala de eficacia con un máximo de 42 y mínimo 40; 41.15 en la escala de esperanza con un máximo de 42 y mínimo de 35; 40.20 en la escala de optimismo con un máximo de 42 y mínimo 35; 39.80 en la escala de resiliencia con un máximo de 42 y mínimo de 34. Resultados que aseguran que la dimensión de capital psicológico, es positiva tanto para el grupo de trabajadores nacionales como extranjeros.

De igual forma, la tabla 7 guarda concordancia con el quinto objetivo planteado en nuestra investigación, mismo que manifiesta lo siguiente: identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión de los trabajadores de una empresa financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

**Tabla 7**

*Resultados de las dimensiones de Salud Mental*

|           |                       | País/Región de origen |       |            |        |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-------|------------|--------|
|           |                       | Nacional              |       | Extranjero |        |
|           |                       | N                     | %     | N          | %      |
| Depresión | Normal                | 18                    | 90.0% | 20         | 100.0% |
|           | Medio                 | 1                     | 5.0%  | 0          | 0.0%   |
|           | Moderado              | 1                     | 5.0%  | 0          | 0.0%   |
| Ansiedad  | Normal                | 15                    | 75.0% | 20         | 100.0% |
|           | Medio                 | 2                     | 10.0% | 0          | 0.0%   |
|           | Moderado              | 2                     | 10.0% | 0          | 0.0%   |
|           | Extremadamente severo | 1                     | 5.0%  | 0          | 0.0%   |
| Estrés    | Normal                | 19                    | 95.0% | 20         | 100.0% |
|           | Medio                 | 1                     | 5.0%  | 0          | 0,0%   |

En la tabla 7 sobre las dimensiones de salud mental, se constata que, el 90% de los *trabajadores nacionales* posee depresión en un nivel normal, el 5% un nivel medio y en igual porcentaje un nivel moderado, de manera similar, el 100% de los *trabajadores extranjeros*, presenta un nivel normal en esta escala. Con respecto a la escala de ansiedad, el 75% de los *trabajadores nacionales* manifiestan tener un nivel normal, 10% mantienen un nivel medio, en similar porcentaje un nivel moderado y el 5% un nivel extremadamente severo, en tanto que, los *trabajadores extranjeros* indican que el 100% de su muestra cuenta con un nivel normal de ansiedad. En cuanto a la última escala de estrés, los *trabajadores nacionales* evidenciaron que el 95% de ellos tienen un nivel normal y el 5% un nivel medio, del mismo modo, el 100% de los *trabajadores extranjeros* poseen un nivel normal. Los resultados señalan que la salud mental de los colaboradores nacionales y extranjeros, se encuentran dentro del porcentaje normal.

La tabla 8 está vinculada al sexto objetivo formulado en el presente trabajo de titulación, que consiste en determinar la soledad percibida, que manifiestan los trabajadores de una institución financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

#### **Tabla 8.**

*Resultados de Percepción de Soledad*

|                       | País/Región de origen |      |       |       |            |      |       |       |
|-----------------------|-----------------------|------|-------|-------|------------|------|-------|-------|
|                       | Nacional              |      |       |       | Extranjero |      |       |       |
|                       | Media                 | DT   | Máx.  | Mín.  | Media      | DT   | Máx.  | Mín.  |
| Percepción de soledad | 57.50                 | 6.96 | 66.00 | 39.00 | 64.85      | 1.14 | 68.00 | 63.00 |

Sobre la dimensión de percepción de soledad, la tabla 8, expone que los *trabajadores nacionales* obtuvieron una media de 57.50 con un máximo de 66 y mínimo de 39, por otro lado, la media de los *trabajadores extranjeros*, fue de 64.85 con un máximo de 68 y un mínimo de 63. Los resultados indican que, entre los dos grupos de la muestra, los colaboradores extranjeros, son quienes tienden a presentar una mayor percepción de soledad.

Finalmente la tabla 9, está articulada con el séptimo y último objetivo de nuestra investigación, ya que, éste trata de identificar el grado de resiliencia en los trabajadores de una organización financiera y de salud, en los cantones de Biblián y Azogues durante el año 2021.

**Tabla 9**

*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               | 0                     | 0.0%  | 0          | 0.0%   |
|             | Alta resiliencia     | 5                     | 25.0% | 0          | 0.0%   |
|             | Muy alta resiliencia | 15                    | 75.0% | 20         | 100.0% |

La tabla 9, demuestra que el 75% de los *trabajadores nacionales* poseen un nivel muy alto de resiliencia y un 5% alta resiliencia, en comparación de, los *trabajadores extranjeros* donde el 100% de su muestra tiene una muy alta resiliencia.

### 3.2 Discusión

En base al análisis estadístico de los resultados obtenidos previamente, se procederá a realizar la discusión correspondiente, en la misma se reflejarán los principales hallazgos encontrados en el presente trabajo de titulación. Cabe mencionar que los profesionales de la organización financiera representan a los *trabajadores nacionales* y los profesionales de la institución de salud representan a los *trabajadores extranjeros*.

#### **Perfil socio demográfico:**

En relación a la escala de **sexo**, se evidenció que el 60% de los *trabajadores nacionales* fueron hombres y el 40% mujeres, cifras que concuerdan con el estudio sobre bienestar financiero y salud mental efectuado por Mancheno Torres (2018), donde el 99.5% de los participantes fueron hombres y el 0.05% mujeres, pero a la vez, se contrastan con las investigaciones sobre capital psicológico en trabajadores de instituciones financieras e instituciones públicas y privadas colombianas realizados por Contreras y Juárez (2013); García y Forero (2017), mismos que manifiestan que el 63.67% de la población participante eran hombres y el 58% mujeres respectivamente. En cuanto a, los *trabajadores extranjeros*, el porcentaje fue igualitario para los 2 géneros con un 50%, discrepando con los estudios sobre resiliencia y capital psicológico en trabajadores de la salud, desarrollados por Rodríguez Cáceres (2017); Rodríguez y Ortunio (2019), donde el 82% de los participantes fueron hombres y el 84% mujeres.

Respecto a la **edad**, la media de los *trabajadores nacionales* osciló en 32 años, guardando concordancia con lo establecido en los estudios de Contreras y Juárez (2013); Mancheno Torres (2018) quienes expresaron que la edad promedio de los participantes de entidades financieras fue de 32 y 34 años. Mientras que, la media de la edad de los *trabajadores extranjeros* fluctuó en 42 años, cifra que es similar a lo señalado en la investigación de Rodríguez Cáceres (2017), pero que difiere a lo encontrado en los estudios sobre síndrome de burnout en médicos mexicanos ejecutados por Hernández

Vargas, Dickinson y Fernández (2008); Rodríguez y Ortunio (2019), donde la edad promedio osciló de 35-54 años y 38 años respectivamente.

En torno a la media del **número de hijos**, tanto de los *trabajadores nacionales* como de los *trabajadores extranjeros*, fue de 1 hijo, dato que es diferente a lo indicado en el estudio de Hernández Vargas, Dickinson y Fernández (2008) donde los participantes no tenían hijos y a la vez, es ligeramente inferior a la media de 2.2 de la población ecuatoriana según Machado (2020), en las investigaciones efectuadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) durante el año 2018.

Finalmente, en referencia al **estado civil**, el 45% de *trabajadores nacionales* estaban solteros y el 40% estaban casados, coincidiendo con las investigaciones de Contreras y Juárez (2013); García y Forero (2017); Mancheno Torres (2018) donde el 56.75% de la población participante era soltera. En tanto que, el 55% de los *trabajadores extranjeros* estaban casados y el 20% se encontraban solteros, guardando similitud con Rodríguez y Ortunio (2019), en cuyo estudio el porcentaje de casados osciló en un 45.5%.

#### **Características laborales:**

Acerca de la dimensión de características laborales, la escala de **ingresos mensuales** demostró que, el 40% de los *trabajadores nacionales* poseen una remuneración de \$801 a \$1.200, en comparación con, el estudio efectuado por Mancheno Torres (2018), donde los trabajadores profesionales de instituciones financieras percibían un ingreso mensual de \$1.000 a \$1.499. A diferencia, del 40% de los *trabajadores extranjeros*, quienes perciben una remuneración entre \$1.201 a \$2.000, sin embargo, no se han encontrado estudios sobre esta escala, en la población que conforma la muestra extranjera para la respectiva comparación.

Referente a, la **experiencia laboral** y el **tipo de institución en la que trabajan**, los *trabajadores nacionales* mostraron un promedio de experiencia de 7.5 años y a la vez el 95% de ellos se desempeñaban en instituciones privadas, cifras que difieren con el estudio de Contreras y Juárez (2013) donde el personal financiero tenía de 3 a 5 años de experiencia laboral y el 69.1% eran trabajadores independientes. Del mismo modo, los

*trabajadores extranjeros* ostentaron un promedio de experiencia laboral de 15.65 años, desempeñándose el 65% en instituciones públicas, datos que no guardan concordancia con el estudio sobre ansiedad, estrés y depresión desarrollado por Fernández et al., (2019) sobre personal de salud, mismo que indica que la experiencia laboral de los trabajadores fue de 6 a 10 años. Y con la investigación realizado por Rodríguez y Ortunio (2019) que indica la experiencia laboral de los trabajadores de salud de una institución privada, oscilaba entre los 6 a 8 años.

Sobre la escala de **tipo de contrato**, el 35% de los *trabajadores nacionales* manifestaron tener nombramiento permanente, seguido del 30% con contrato indefinido, datos que demuestran un bajo porcentaje a comparación a la investigación de García y Forero (2017) en trabajadores de una institución privada, donde se observó que el 67.7% de los participantes gozaban de un contrato indefinido. De igual forma, el 45% de los *trabajadores extranjeros* poseían nombramiento provisional y el 25% tenían nombramiento permanente, éstas cifras se contrastan con el estudio sobre capital psicológico en trabajadores de la salud chilenos de Rodríguez Cáceres (2017) quien alude que el 71.9% de trabajadores de la salud presentaba contrato indefinido.

En lo que concierne, a las escalas de **horas de trabajo al día y turnos de trabajo**, los *trabajadores nacionales* mostraron una media de 7.9 horas, donde el 90% de ellos no trabajan por turnos, mientras que, los *trabajadores extranjeros* demostraron una media de 7.5 horas, donde el 70% trabaja por turnos, datos que se diferencian de los estudios ejecutados por Hernández Vargas, Dickinson y Fernández (2008); Rodríguez Cáceres (2017); Rodríguez y Ortunio (2019); en el personal de salud, los cuales expresan que en relación a las horas de trabajo los participantes poseían una media de 40.70 horas semanales y el 35.4% de los colaboradores hacían turnos rotativos.

En último lugar, en cuanto a la escala de **ser testigos de actos discriminatorios**, el 100% de los *trabajadores nacionales* y de los *trabajadores extranjeros* exhibieron que no han sido testigos de actos discriminatorios en sus organizaciones, sin embargo, no se

han encontrado estudios específicos sobre dicha dimensión para ser comparados respectivamente.

#### **Dimensiones de Burnout:**

En referencia con la dimensión de **realización personal** del síndrome de burnout, los *trabajadores nacionales* alcanzaron una media de 33.80 y los *trabajadores extranjeros* una media de 35.95. Datos que nos indican que las dos poblaciones, poseen un alto nivel de autoestima y positivismo, que los lleva a sentirse contentos con ellos mismos y estar satisfechos por alcanzar el éxito deseado en sus actividades laborales. A diferencia de los estudios previos efectuados por Peña Sévez y Valerio Chico (2007); Hernández Vargas, Dickinson y Fernández (2008); Escalante Izeta (2010), donde los valores oscilaron en un 25% en ésta escala, pues se presentó en niveles significativamente bajos tanto en los profesionales de la salud como en el personal que labora en entidades bancarias, representando un riesgo para la salud de los participantes, pues se sentían insatisfechos con sus resultados laborales.

La dimensión de **despersonalización**, evidenció que la media conseguida por los *trabajadores nacionales* fue de 1.20 y la de los *trabajadores extranjeros* fue de 0.30. Cifras que señalan, que los colaboradores de nuestra investigación, se encuentran en un nivel normal de despersonalización y no han desarrollado actitudes negativas, pérdida de empatía o son insensibles, hacia las personas que atiende a diario o a su vez con sus colegas en el trabajo. En comparación, con las investigaciones realizadas anteriormente por Peña Sévez y Valerio Chico (2007); Hernández Vargas, Dickinson y Fernández (2008); Escalante Izeta (2010), donde la despersonalización alcanzó niveles severos con una puntuación de 88.7%, en profesionales de la salud y en personal financiero, simbolizando un riesgo para la salud física, psicológica e institucional de los participantes.

Finalmente en la dimensión de **agotamiento emocional**, los *trabajadores nacionales* lograron una media de 6.90 y los *trabajadores extranjeros* consiguieron una media de 2.25. Dígitos que demuestran, que los participantes se encuentran dentro de un nivel bajo, es decir, no poseen cansancio físico y/o psicológico, insatisfacción laboral,

sentimientos de agobio, fracaso y ansiedad ante situaciones estresantes o difíciles de manejar en su contexto laboral. Contrario a, lo expresado en los estudios previos ejecutados por Peña Sévez y Valerio Chico (2007); Hernández Vargas, Dickinson y Fernández (2008); Escalante Izeta (2010), mismos que señalan que en los funcionarios que laboran en entidades bancarias así como en los profesionales de la salud, el agotamiento emocional representaba un riesgo para la salud mental, pese a que se dio en un nivel moderado, ya que el valor osciló en un 59.35%.

### **Dimensiones de riesgos psicosociales:**

En relación a la escala de **exigencias psicológicas**, los *trabajadores nacionales* consiguieron una puntuación de 76.6% y los *trabajadores extranjeros* un 93.3%. Significando un riesgo bajo en esta escala, donde los dos grupos de nuestro trabajo de titulación, emplean técnicas adecuadas y precisas, ante las diversas demandas emocionales, demandas cuantitativas, tiempo y ritmo de trabajo, dentro de sus organizaciones. Mientras que, el estudio preliminar efectuado por Pozo Eugenio (2018) en una empresa financiera, demostró que el 58% de los trabajadores exhibieron un nivel desfavorable de exigencias psicológicas y la investigación hecha por Castro Méndez (2018) en personal de salud, concluyó que esta dimensión se situó en un nivel desfavorable para los trabajadores, al alcanzar una puntuación de 37.66%, representando un riesgo para la salud mental de los mismos, debido a que el ausentismo, principal demanda cuantitativa, influyó en el aumento de la carga de trabajo.

Sobre la dimensión de **control de trabajo**, se determinó que el 97.5% de los *trabajadores nacionales* y el 100% de los *trabajadores extranjeros*, revelaron un riesgo bajo en esta dimensión, pues las dos poblaciones pueden desarrollarse y aprender nuevas cosas por medio de su trabajo, generando que éste al mismo tiempo, se vuelva significativo para sus vidas, ya que sienten que su esfuerzo, dedicación, experiencia es tomado en consideración por parte de los directivos. De la misma manera, los datos analizados, concuerdan con el estudio previo de Pozo Eugenio (2018) en el cual el 54% de

los profesionales expresaron un nivel favorable de control de trabajo, pero difieren con la investigación efectuada por Castro Méndez (2018), donde los trabajadores exhibieron un nivel desfavorable en cuanto a posibilidades de desarrollo, pues la puntuación osciló en un 19.53% y significó un riesgo en la salud de los participantes.

En cuanto a las dimensiones de **apoyo social** y **calidad de liderazgo**, el 78.3% de los *trabajadores nacionales* y el 100% de los *trabajadores extranjeros* demostraron padecer un riesgo bajo en estas dimensiones, debido a que los colaboradores de nuestro estudio se desempeñan en un buen clima organizacional, obteniendo el apoyo necesario de parte de sus superiores y compañeros de trabajo, quienes están dispuestos a escucharlos acerca de sus problemas laborales y brindarles la ayuda adecuada en caso de conflictos que requieren de una pronta solución. Diferenciándose de, los datos obtenidos en la investigación de Pozo Eugenio (2018), donde los colaboradores de instituciones financieras manifestaron poseer un nivel intermedio de apoyo social y calidad de liderazgo, al lograr una puntuación del 50%. Y del estudio preliminar ejecutado por Castro Méndez (2018), mediante el cual, los colaboradores de salud mostraron una puntuación de 30.83%, significando un nivel desfavorable que así mismo ponía en riesgo la salud de los participantes.

Por último, en la dimensión de **compensaciones del trabajo**, el 75% de los *trabajadores nacionales* y el 55% de los *trabajadores extranjeros*, obtuvieron un riesgo alto en ésta escala, en especial la población extranjera ya que consideran que a pesar de tener el reconocimiento apropiado por parte de la organización, sienten temor y preocupación por su estabilidad laboral, la posibilidad de conservar su puesto, formar una carrera dentro de la misma y por las condiciones brindadas en su trabajo, ya sean: físicas, ergonómicas, laborales, entre otras. Similitud encontrada, en una investigación previa realizada por Pozo Eugenio (2018), que demostró que los trabajadores alcanzaron un nivel de compensación en el trabajo desfavorable con una puntuación del 81%. De igual forma, el estudio de Castro Méndez (2018) indicó un nivel desfavorable en el personal de salud, pues la

puntuación fluctuó en un 27.80%, constituyendo una amenaza para la salud de los colaboradores.

### **Dimensión de capital psicológico:**

En torno a la dimensión de **esperanza** del capital psicológico, la media presentada por los *trabajadores nacionales* fue de 36.45 y de los *trabajadores extranjeros* fue de 41.15, significando que los colaboradores de las dos organizaciones tienen un nivel normal de esperanza, es decir, poseen éxito, actitudes motivacionales positivas, energía necesaria para conseguir un objetivo concreto y la capacidad para plantear vías eficaces que permitan el cumplimiento de metas. Datos que coinciden, con lo establecido en los estudios preliminares realizados por Contreras y Juárez (2013); García y Forero (2017); Rodríguez Cáceres (2017), quienes aluden que la esperanza fue la escala con mayor puntuación, con una media de 43.78 respectivamente, pues tanto directores de empresas, trabajadores de instituciones públicas y privadas, así como trabajadores de salud tienden a superar y alcanzar sus metas, cambiando los objetivos si es necesario con la finalidad de tener éxito y conseguir el liderazgo deseado.

Acercas de la dimensión de **optimismo**, los *trabajadores nacionales* obtuvieron una media de 35.80 y los *trabajadores extranjeros* una media de 40.20, demostrando que la muestra goza de un nivel normal en esta escala, en otras palabras, los profesionales tienen emociones positivas y la gran expectativa de que las cosas van a salir bien, ya sea en asuntos personales o laborales. En comparación, de los estudios hechos por Contreras y Juárez (2013); García y Forero (2017); Rodríguez Cáceres (2017), donde ésta escala fue la que menor puntuación obtuvo, por parte de los directores de empresas, trabajadores de instituciones públicas y privadas, así como trabajadores de salud con una media de 19.03, significando que éstos no son optimistas ante las situaciones de liderazgo dentro de las organizaciones.

En lo que concierne a la dimensión de **autoeficacia**, los *trabajadores nacionales* mostraron una media de 34.70, mientras que, los *trabajadores extranjeros* exhibieron una

media de 41.70, datos que exponen que los colaboradores de las instituciones de salud y financiera, se encuentran en un nivel normal de autoeficacia, para ejecutar exitosamente una tarea específica o un objetivo planteado dentro de un contexto determinado, con convicción positiva y confiando en sí mismos y en sus propias habilidades y capacidades. Guardando concordancia con las investigaciones previas de Contreras y Juárez (2013); Rodríguez Cáceres (2017), quienes manifiestan que la media en esta dimensión fue de 34.96, demostrando que los trabajadores de salud, directores de empresas y trabajadores de instituciones públicas y privadas, poseen confianza suficiente para desempeñar tareas difíciles en el contexto laboral. Y solo el estudio efectuado por García y Forero (2017), indicó que la puntuación media de los colaboradores era de 4.53, lo que significaba que las personas tenían un sinnúmero de falencias para ejecutar tareas difíciles.

Finalmente en la dimensión de **resiliencia**, la media alcanzada por los *trabajadores nacionales* fue de 34.50 y de los *trabajadores extranjeros* fue de 39.80, lo que indica que los colaboradores están en un nivel normal dentro de esta escala, por lo tanto, tienen la capacidad de enfrentar las adversidades o situaciones estresantes en el ámbito personal y profesional, así mismo de recuperarse y restablecerse frente a los problemas, fracasos, calamidades y obligaciones. Mientras que, los estudios ejecutados previamente por Contreras y Juárez (2013); García y Forero (2017); Rodríguez Cáceres (2017), apuntaron que la resiliencia puntuó en 44.31, exponiendo que los trabajadores de instituciones públicas y privadas, directores de empresas y trabajadores de salud, mantienen un alto nivel de resiliencia pero orientado a la competencia personal.

#### **Dimensiones de salud mental: depresión, ansiedad, estrés:**

En referencia con la dimensión de **depresión**, el 90% de los *trabajadores nacionales* y el 100% de los *trabajadores extranjeros* presentaron un nivel normal de depresión, ya que, los profesionales no poseen alteraciones de ánimo, problemas de concentración, sentimientos negativos, falta de motivación, pérdida de interés o dificultades para sentir placer al efectuar actividades diarias. Datos que muestran diferencia, con los

estudios preliminares desarrollados por Perales et al., (2011); Mancheno Torres (2018); Fernández et al., (2019) donde el personal de salud, magistrados y colaboradores que laboran en entidades financieras, exhibieron un 39.6% de depresión leve, 21.6% depresión moderada y 1.1% de depresión grave, afectando la capacidad de trabajo y la productividad de los participantes.

Sobre la escala de **ansiedad**, se demostró que el 75% de *trabajadores nacionales* y el 100% de *trabajadores extranjeros* mostraron un nivel normal de ansiedad, debido a que en los colaboradores de la muestra, no hay presencia de tensión, aprensión, miedo, preocupación excesiva, estados emocionales transitorios, cuando se presentan situaciones estresoras en sus actividades laborales. En tanto que, éstas cifras no concuerdan con las investigaciones realizadas por Perales et al., (2011); Mancheno Torres (2018); Fernández et al., (2019), ya que los trabajadores de salud, magistrados y colaboradores de instituciones financieras, evidenciaron un nivel severo de ansiedad, con una puntuación de 87.5%, representando un riesgo para la salud de los trabajadores pues perjudicaba la capacidad de trabajo de los mismos.

En la última dimensión de **estrés**, el nivel presentado por los *trabajadores nacionales* y *extranjeros* fue normal, pues el 95% y el 100% de las muestras respectivamente reflejaron dichos datos en ésta escala, lo que nos indica que, los participantes tienen la capacidad, destrezas y recursos adecuados para tomar decisiones o ejercer el control de las situaciones amenazantes y también para enfrentar las demandas y obligaciones laborales. A diferencia de lo establecido en los estudios previos hechos por Perales et al., (2011); Mancheno Torres (2018); Fernández et al., (2019) que manifiestan que el personal de organizaciones financieras, personal de salud y magistrados mostraron un nivel severo en ésta escala, pues la puntuación fluctuó en un 89.5% y representó de igual forma un riesgo para la salud de los participantes, debido a que está vinculado con los factores de superación profesional y estabilidad laboral.

#### **Soledad:**

En relación a la dimensión de soledad, los *trabajadores nacionales* obtuvieron una media de 57.50 y los *trabajadores extranjeros* alcanzaron una media de 64.85, cifras que nos indican que son los colaboradores extranjeros quienes poseen una mayor percepción de soledad, derivada por la presencia ciertos riesgos psicosociales en las organizaciones donde se desempeñan que influyen a que exista una limitación o ausencia de vínculos sociales satisfactorios. Sin embargo, no se encontraron estudios específicos sobre esta escala, en las poblaciones analizadas en este trabajo de titulación para la comparación correspondiente.

### **Resiliencia:**

En lo que respecta a la dimensión de **resiliencia**, el 75% de los *trabajadores nacionales* y el 100% de los *trabajadores extranjeros* registraron un nivel muy alto de resiliencia, lo que nos demuestra, que los participantes de nuestro estudio poseen la capacidad para recuperarse satisfactoriamente de las experiencias personales o institucionales, adversas, difíciles, estresantes y cambiar gracias a ellas. En comparación con la investigación efectuada por Mogollón Camacho et al., (2018); Guimarey Minaya, (2018); Rodríguez y Ortunio, (2019) donde el personal de salud, el personal que labora en centros penitenciarios, los trabajadores comerciales y administrativos, presentaron un 45.5% nivel moderado de resiliencia, un 30.3% de nivel alto y un 23.7% de nivel bajo, significando que los participantes se caracterizaron por poseer capacidades para enfrentar las experiencias adversas y la tendencia a evaluar positivamente su vida.

## Conclusiones

Después de haber efectuado la identificación de los principales factores de riesgos psicosociales, en los trabajadores del sector centro-sur de la Provincia del Cañar durante el año 2021, se concluye con los siguientes puntos:

Respecto a las características sociodemográficas, la mayor parte de los trabajadores nacionales son de sexo masculino, poseen una edad promedio de 32 años, estado civil solteros, con una media de 1 hijo, su remuneración mensual es de \$801 a \$1.200, cuentan con 7.5 años de experiencia laboral, trabajan en instituciones privadas en un promedio de 7.9 horas al día, gran parte tiene nombramiento permanente. Mientras que, la muestra de los trabajadores extranjeros, estuvo conformada por igualdad de género, la edad promedio fluctuó en 42 años, estado civil casados y con una media de 1 hijo, su remuneración mensual es de \$1.201 a \$2.000, poseen 15.65 años de experiencia laboral, se desempeñan en instituciones públicas un aproximado de 7.5 horas al día, la mayoría tiene nombramiento provisional. Las dos muestras afirman no haber sido testigos de actos discriminatorios en sus contextos laborales.

Acerca de las dimensiones de burnout, los trabajadores nacionales y los trabajadores extranjeros exhibieron niveles normales en las escalas de realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, indicándonos que, son personas que gozan de gran autoestima y positivismo, que los conduce a sentirse contentos consigo mismos, con sus colegas, con los individuos que atiende a diario y estar satisfechos por alcanzar el éxito deseado en sus actividades laborales.

En relación a, la dimensión de riesgos psicosociales, tanto los trabajadores nacionales como los trabajadores extranjeros, puntuaron alto en las escalas de: exigencias psicológicas, control de trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, significando que, los colaboradores se desenvuelven en un óptimo clima organizacional, reciben apoyo de sus superiores y compañeros, se desarrollan y aprenden nuevas cosas por medio de su

trabajo, considerándolo significativo para sus vidas. No obstante, en la escala de compensaciones del trabajo, la muestra extranjera presentó un nivel bajo, pues a pesar de contar con el reconocimiento apropiado por parte de la institución, sienten preocupación por su estabilidad laboral y por las condiciones en su trabajo, ya sean: físicas, ergonómicas, laborales, entre otras.

Sobre la dimensión de capital psicológico, las 4 escalas que la conforman: esperanza, optimismo, autoeficacia y resiliencia, registraron un nivel normal por parte de los trabajadores nacionales y los trabajadores extranjeros, señalando que, los profesionales poseen actitudes motivacionales positivas que les permite conseguir objetivos concretos u ejecutar exitosamente tareas específicas, como también, tienen capacidad para enfrentarse y recuperarse frente a problemas o situaciones estresantes.

En lo que concierne, a la dimensión de salud mental, los trabajadores nacionales y los trabajadores extranjeros, manifestaron niveles normales de ansiedad, depresión y estrés, exponiendo que, los participantes son personas que no presentan falta de motivación, pérdida de interés o a su vez dificultades para sentir placer y ejercer el control de las actividades cotidianas u obligaciones laborales.

En cuanto a soledad, ésta dimensión alcanzó un nivel normal por parte de los trabajadores nacionales, mientras que, en los trabajadores extranjeros alcanzó una media alta, sugiriendo que, en la institución donde se desempeña la muestra extranjera, existen ciertos riesgos psicosociales que influyen a que se dé una limitación o ausencia de vínculos sociales satisfactorios.

Por último, en la dimensión de resiliencia, tanto los trabajadores nacionales como los trabajadores extranjeros, puntuaron niveles altos en esta escala, mostrándonos que, las dos poblaciones poseen la capacidad para recuperarse satisfactoriamente de las experiencias personales o institucionales, adversas, difíciles, estresantes y cambiar gracias a ellas.

## Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a las instituciones de que formaron parte del estudio y a sus integrantes, con la finalidad que sean puestas en práctica y permitan a los mismos, conservar su éxito:

Brindar información adecuada acerca del Síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias, con el objetivo de detectarlo a tiempo, así como desarrollar destrezas y estrategias de apoyo social en el trabajo.

Elaborar programas preventivos de salud, dirigidos a superiores y trabajadores de las áreas donde se han manifestado los riesgos laborales, con la intención de minimizar, mitigar o eliminar los peligros, los accidentes y las enfermedades de los colaboradores.

Realizar talleres grupales de capacitación, que tengan como meta, fomentar el reconocimiento de las habilidades, capacidades y fortalezas psicológicas de cada trabajador, promoviendo un adecuado Capital Psicológico y un óptimo desempeño laboral.

Efectuar e implementar políticas de educación sanitaria en las instituciones, orientadas a la prevención y reducción de los factores causantes de problemas de salud mental en los profesionales, con el objeto de disminuir su impacto en las personas afectadas.

Mejorar los procesos de socialización entre los profesionales de las empresas, por medio de la formación de equipos multidisciplinarios, con el propósito de eliminar los sentimientos de soledad o aislamiento.

Promover oportunidades de participación significativa, un sentido de propósito laboral, relaciones interpersonales sólidas y una cultura organizacional correcta, que favorezcan a la estimulación de la resiliencia de los trabajadores y consigan las metas planteadas, en función de las organizaciones donde se desempeñan.

## Referencias

- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. *Salud de los trabajadores*, 20(2), 167-177. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839305005>
- Aguilar Idáñez, M. J. (2014). Discriminaciones múltiples de los migrantes en perspectiva de derechos. *Barataria. Revista castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17), 39-54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552003>
- Aguirre, J. C., y Jaramillo, L. G. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, (53), 175-189. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>
- Aja, E., Carbonell, F., Colectivo Ioé., Funes, J., y Vila, I. (1999). *La inmigración extranjera en España. Los reto educativos*. Fundación “La Caixa”.
- Álvarez Heredia, F., Faizal Geagea, E., y Valderrama F. (2010). *Riesgos biológicos y Bioseguridad*. Ecoe Ediciones.
- Andrade Herrera, W. M. (2019). *Causas y consecuencias socioeconómicas de la migración en el Ecuador, periodo 2008 – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <http://hdl.handle.net/10644/7015>
- Antezana Alvarado, J. W. (1984). *La migración interna en el Perú, 1967-1981* [Trabajo de Grado, Centro Latinoamericano de Demografía CELADE- SANTIAGO]. Repositorio digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/20764>
- Arenas Ortiz, F., Andrade Jaramillo, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/420/1265>
- Avey, J. B., Patera, J. L., y West, B. J. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 42–60. Doi:10.1177/10717919070130020401

- Barreras Arróspide, C. (2019). *Satisfacción laboral: equilibrio entre esfuerzo y recompensa*. [Tesis de Maestría, Universitat Oberta de Catalunya]. <https://bit.ly/35gnppl>
- Bayona, H., y Guevara, L. (2019). El capital psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales en trabajadores de Lima, Perú. *Revista Colombiana de Psicología*, 28, 49-64. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66462>
- Bermúdez Moreno, J., Pérez García, A. M., Ruiz Caballero, J. A., Sanjuán Suárez, P., y Rueda Laffond, B. (2013). *Psicología de la personalidad*. UNED.
- Botella, C. (1888). *El problema de la emigración*. Tipografía de los Huérfanos.
- Bravo Acevedo, G. (2015). Las migraciones internacionales y la seguridad multidimensional en tiempos de la globalización. *Diálogo Andino*, (48), 139-149. <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-26812015000300013>
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide.
- Cabezas Corcione, A. (2016). Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 8(2), 50-55. <https://doi.org/10.17162/rccs.v8i2.473>
- Cabieses, B., Bernales, M., y McIntyre, A. M. (2017). La migración internacional como determinante social de la salud en Chile: evidencia y propuestas para políticas públicas. Universidad del Desarrollo. [https://www.udd.cl/dircom/pdfs/Libro\\_La\\_migracion\\_internacional.pdf](https://www.udd.cl/dircom/pdfs/Libro_La_migracion_internacional.pdf)
- Camacho Solís, J. I. (2013). Los derechos de los trabajadores migrantes. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (13), 197-258. <https://bit.ly/36CJNK5>
- Campo Panesso, L., y Ortegón Ortegón, J. A. (2012). *Síndrome de Burnout: una revisión teórica*. [Trabajo de Grado, Universidad de la Sabana]. <https://core.ac.uk/download/pdf/47067265.pdf>
- Carón, N., Lascano, S., Peña y Lillo, E., Fernández, M., Gasull, A., y Salomón, S. (2019). Violencia laboral: ser profesional de la salud...¿Vocación de alto riesgo?. *Revista Médica Universitaria*, 15(2), 9p. <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=13771>

- Carpintero Cortez, C., y Lozada Carpintero, L. (2017). Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores del Estado Lara. *Revista venezolana de Salud Pública*, 5(1), 9-16. <https://bit.ly/35gcjBq>
- Carrasco Ramos, R. J. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017*. [Trabajo de Grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11572>
- Carrillo Martínez, Y. V., Charris Sierra, C. A., y Vega Suarez, L. F. (2019). *Reconocimiento laboral a través de la certificación Fairtrade y su influencia en la productividad de la finca Bananeras La Vega*. [Trabajo de Grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Exeditio Repositorio Institucional Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/7864>
- Castro Franco, A. (2016). *La gobernanza internacional de las migraciones: de la gestión migratoria a la protección de los migrantes*. Universidad Externado.
- Castro Méndez, N.P. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia y trabajo*, 20(63), 155-159. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>
- Cepeda Cepeda, S. A., Salguero Angarita, O. I., y Sánchez Gutiérrez, Y. E. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza El desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED*. [Trabajo de Grado, Universidad Piloto de Bogotá]. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Chavarro, J., y Marín, M. (2019). *Factores de riesgo psicosocial del personal de una empresa de construcción del suroccidente de Colombia año 2019*. [Trabajo de Grado, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio Universidad Santiago de Cali. <https://bit.ly/3laGnng>
- Chi-Yi, C., y Picouet, M. (1979). *Dinámica de la población, caso de Venezuela*. Edición UCAB-ORSTOM.
- Código de Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167, 16 de Diciembre de 2005. Modificado el: 28 de Marzo de 2016.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (2016). *Informe sobre discriminación de personas migrantes y refugiadas en España*. Área de Incidencia y Participación

social de CEAR. <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/02/Informe-discriminaci%C3%B3n.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, 20 de Octubre de 2008. Modificado el: 12 de Marzo de 2020.

Contreras, F., y Juárez, F. (2013). Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 247-264. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026923007>

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656. doi:10.5465/amr.1993.9402210153

De Vargas, D., y Vieira Dias, A. P. (2011). Depression prevalence in Intensive Care Unit nursing workers: a study at hospitals in a northwestern city of São Paulo State. *Revista Latino- Americana de Enfermagem* 19(5), 1-5.

De Witte, H., Pienaar, J., y De Cuyper, N. (2016). Review of 30 Years of Longitudinal Studies on the Association Between Job Insecurity and Health and Well-Being: Is There Causal Evidence? *Australian Psychologist*, 51(1), 18–31. doi:10.1111/ap.12176

Del Hoyo, M. A. (2001). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Díaz Narváez, V. P., y Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>

Díaz Zazo, M. P. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales: seguridad y salud laboral*. 2º Edición. Ediciones Paraninfo S.A.

Echeverry Hernández A. A. (2012). Análisis de la migración venezolana a Colombia durante el gobierno de Hugo Chávez (1999-2011). Identificación de capital social y compensación económica. *Revista Análisis Internacional (Cesada a Partir De 2015)*, 1(4), 33-52. <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/84>

Elizaga, J. C., (1965). Migraciones Interna en América Latina. *Internal Social Scientific Journal*, 18, 213-231.

- Ermida Uriarte, O. "El impacto de las dificultades económicas de la empresa sobre las condiciones de trabajo", en *Derecho del trabajo. Doctrinas esenciales*, vol. III. La Ley, 2010.
- Escalante Izeta, E. I. (2010). *Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de Escuelas Primarias Públicas de México*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Universidad de Granada DIGIBUG Principal. <http://hdl.handle.net/10481/5581>
- Espinoza Palma, J. F. (2019). *Análisis de riesgos biológicos en el proceso de cosecha en una empresa bananera*. [Trabajo de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45384/1/Proyecto%20Espinoza%20Palma%20Jordy%20Fabricio.pdf>
- Espinoza Pizarro, J. (2017). *Violencia laboral y desgaste profesional del personal de los establecimientos de salud de atención primaria, Chaclacayo, 2017*. [Trabajo de Grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16220/Espinoza\\_PJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16220/Espinoza_PJ.pdf?sequence=1)
- FAO. (2020). *Marco de la FAO para las migraciones: La migración como opción y oportunidad para el desarrollo rural*. <https://doi.org/10.4060/ca3984es>
- Fernández Sánchez, A., Estrada Salvarrey, M., y Arizmendi Jaime, E. (2019). "Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería". *Revista de Enfermería Neurológica*, 18(1), 29-40. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v18i1.277>
- Finch, B. K., Kolody, B., y Vega, W. A. (2000). Perceived Discrimination and Depression among Mexican-Origin Adults in California. *Journal of Health and Social Behavior*, 41(3), 295. Doi: 10.2307/2676322
- FLACSO Sede Ecuador. Programa de Sociología. Sistema de Información sobre Migraciones Andinas (2014). *Andina Migrante*, boletín completo. (18), 1-20. <http://hdl.handle.net/10469/6563>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA – Ecuador. (2008). *ECUADOR: La migración internacional en cifras*. FLACSO-Ecuador. [Biblioteca digital especializada

de la Defensoría del Pueblo].  
<http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1173/1/ONU-025.pdf>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.  
 doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Gálvez Herrero, M., Gutiérrez García, M. D., y Zapico Martínez, N. (2011). Salud laboral y mental en población trabajadora inmigrante. *Med. segur. trab*, 57, suppl.1, 137-144.  
<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500009>

García Martínez, I. (2016). *La crisis de los refugiados sirios en Europa: causas y consecuencias*. [Trabajo de Grado, Universidad de Almería]. Repositorio de la Universidad de Almería. <http://repositorio.ual.es/handle/10835/6853>

García, M., Forero, C. (2017). Elementos relacionales del capital psicológico y cambio organizacional en empleados del sector terciario de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Revista Katharsis*, 23, 131-147. <https://doi.org/10.25057/25005731.868>

Garzón Sánchez, L. H. (2019). *Evaluación y elaboración de programa de prevención de riesgo psicosocial en la cooperativa de ahorro y crédito “Señor de Girón”*. [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. Dspace de la Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9192>

Gaspirc, T. (2016). *Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos*. [Tesis de Maestría, Universidad de Alcalá] <http://hdl.handle.net/10017/23799>

Gil Araújo, S., Atienza Azcona, J., Herrera, G., Malgesini, G., Nyberg Sørensen, N., Van Hear, N., y Engberg-Pedersen, P. *La migración: un camino diferente entre el desarrollo y la cooperación*. Centro de investigación para la Paz.

Gil-Monte, P. R. (2003). Síndrome de Burnout: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>

Gómez Walteros, J. A. (2010). La Migración Internacional: teorías y enfoques, una mirada actual. *Semestre Económico*, 13(26), 81-99.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165014341004>

- Gómez, S. X., y Gómez, I. C. (2004). Síndrome de Burnout: Intervención Cognoscitiva Conductual. *Pensamiento Psicológico*, (3), 25-40. <file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Temp/Dialnet-SindromeDeBurnOut-4800685.pdf>
- González Muñoz, R. (2003). *Manual básico: Prevención de Riesgos Laborales*. Paraninfo.
- Greenhalgh, L., y Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity. *Academy of Management*, 9(3), 438-448. doi:10.2307/258284
- Grotberg, E. H. (1995). *The International Resilience Project: Promoting Resilience in Children*. Universidad de Wisconsin
- Guevara Lozano, M. P. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización*. [Trabajo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://bit.ly/3hmiQEJ>
- Gutiérrez Gayoso, G. (2018). *Motivación intrínseca y estilos de aprendizaje en os estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Cusco-2018*. [Trabajo de Grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34333>
- Gutiérrez Silva, J. M., Romero Borré, J., Arias Montero, S. R., y Briones Mendoza, X. F. (2020). Migración: contexto, impacto y desafío. Una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(2), 299-313. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/32443-52937-1-SM.pdf>
- Guimarey Minaya, M. M (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Guimarey\\_MMM.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Guimarey_MMM.pdf)
- Hermosa- Rodríguez, A. M. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. [Workplace stress interventions: An analysis based on the Bronfenbrenner's bio-ecological model]. *Psicología y Salud*, 29(2), 167-176. <https://bit.ly/3nb1HcN>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández Vargas, C. I., Dickinson, M. E., y Fernández Ortega, M. A. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. *Rev Fac Med UNAM*, 51(1), 11-14. <https://www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-2008/un081c.pdf>
- Hurtado Sánchez, M. (2017). La estadística en la investigación científica. *Conocimiento para el desarrollo*, 8(1), 113-120. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/256-Texto%20del%20art%C3%ADculo-902-1-10-20180108.pdf>
- Informe Randstad (2003). Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince. ESADE. [https://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Informe\\_Randstad\\_politicas\\_conciliacion.pdf](https://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Informe_Randstad_politicas_conciliacion.pdf)
- Kearney, M., y Beserra, B. (2002). "Migration and Identities- A Class-Based Approach". *Latin American Perspectives*, Issue 138, 31(5).
- La resolución 217 A (III), adaptada y proclamada por la Asamblea General "Declaración Universal de Derechos Humanos" (10 de diciembre de 1948), disponible en: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Leka, S., y Cox, T. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*. Institute of Work, Health and Organisations.
- León Velasco, J. (1985). *Las migraciones en el Ecuador: una aproximación geográfica*. Ecuador Debate. <http://hdl.handle.net/10469/9915>
- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (Boletín Oficial del Estado, número 269, de 10-11-95).
- López Fernández, F. J. (2016). *El reto de la sostenibilidad del sistema sanitario*. Editorial: ACCI
- López Jacob, M. J., Garí Pérez, A., Font, A., Dudziński, I., y López, V. (2006). *Salud laboral: diferencias y similitudes entre trabajadores inmigrantes y españoles. Cuantificación y análisis de causa*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). [http://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/9d18c23b-2ffc-497c-839c-f523f2b2b41a/5\\_F06.pdf?MOD=AJPERES&CVID=](http://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/9d18c23b-2ffc-497c-839c-f523f2b2b41a/5_F06.pdf?MOD=AJPERES&CVID=)
- Lotero Echeverri, G., y Pérez Rodríguez, M. (2019). Migraciones en la sociedad contemporánea: Correlación entre migración y desarrollo. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 145-159. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.09>

- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Jaén Díaz, M., y Díaz Ramiro, E. M. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsyké*, 4(1), 19-42. <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/113/C00031080.pdf?sequence=1>
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Luthans, F., Youssef, C. M., y Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., y Li, W. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*, 1(02), 249–271. doi:10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x
- Machado, J. (10 de Enero de 2020). Las mujeres ecuatorianas son madres a los 21 años y tienen 2 hijos en promedio. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/mujeres-hijos-inec-encuesta-madres/>
- Manchenco Torres, M. C. (2018). *Relación entre el Bienestar Financiero y la Salud Mental en los Trabajadores Profesionales de la Ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10986/1/T-UCSG-POS-MAE-185.pdf>
- Marrau, C. M. (2004). El Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, V(10), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401004>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Masabanda Analuiza, G. I. (2018). *Instrumentos jurídicos aplicables en la contratación individual de trabajo*. Editorial Pío XII. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/instrumjuridic.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227–238. doi:10.1037/0003-066x.56.3.227

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- México. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2017). *Discriminación estructural y desigualdad social*. [Biblioteca digital especializada de la Defensoría del Pueblo]. <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2084>
- Mogollón Camacho, E. J., Ríay Correa, C. J., y Toquica Gil, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres%20y%20Resiliencia%202018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Moncada, S., Llorens, C., y Andrés, R. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)
- Monesterolo de Ramírez, G. (2017). Jornadas laborales prolongadas y sus repercusiones en el buen vivir del trabajador y su familia. *Foro. Revista de derecho*, (19), 61-78. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/421>
- Montero, M., López L., y Sánchez Sosa, J. J. (2001). La Soledad como fenómeno psicológico: un análisis conceptual. *Salud Mental*, 24(1), 19-27. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2001/sam011d.pdf>
- Montes Hinojosa, F. P. (2014). *Riesgos físicos y efectos en la salud del personal de enfermería, que labora en el centro quirúrgico del hospital de especialidades Fuerzas Armadas, periodo Marzo 2010 a Marzo 2011*. [Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4696/1/T-UC-0006-38.pdf>
- Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://bit.ly/3AC5qrk>
- Moriano, J., Topa, G., y García, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Editorial Sanz y Torres, S. L.

- Naciones Unidas (Suiza, 2017). "Lucha contra la discriminación de los migrantes de la oficina de Derechos Humanos de la ONU".  
<https://www.ohchr.org/SP/Aboutus/Pages/AnendTodiscrimination.aspx>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CEIL-CONICET
- OIM-Organización para las Migraciones (2006). Glosario sobre Migración  
<https://www.corteidh.or.cr/sitios/Observaciones/11/Anexo4.pdf>
- OIM-Organización para las Migraciones (2018). Informe sobre las migraciones en el mundo. [https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr\\_2018\\_sp.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2018_sp.pdf)
- OIM-Organización para las Migraciones (2019). Informe sobre las migraciones en el mundo. [https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr\\_2020\\_es.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020_es.pdf)
- Ordóñez Cuenca, J., y Royuela, V. (2015). *Determinantes de la migración interna en Ecuador (1980-2010): un análisis de datos de panel*. International Conference on Regional Science.  
<https://old.reunionesdeestudiosregionales.org/Zaragoza2014/htdocs/pdf/p1119.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro trabajo: aprovechar 100 años de experiencia*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. *Seguridad y salud en el trabajo*.  
<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>.
- Pacheco, A. (1892). *Consideraciones sobre inmigración y colonización*. Dornaleche y Reyes.
- Paredes Cedeño, M. B. (2011). *Diagnóstico de Riesgos Laborales que pueden provocar enfermedades laborales, con la finalidad de estructurar un plan de prevención en los trabajadores de la Gerencia de Refinación de la EP-PETROECUADOR en la ciudad de Quito*. [Trabajo de Grado, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1472/1/T-UCE-0007-26.pdf>
- Pastrana Casado, M. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Laborales "Riesgos Psicosociales"*. UGT Navarra.

- Peiro, J. M., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, (88), 31-40. <https://bit.ly/3hD3V3b>
- Peña Sévez, L., y Valerio Chico, R. (2007). Prevalencia del síndrome de "quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y sociedad*, XXXII(4), 645-667. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87032406>
- Peralta Beltrán, A. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal Ecuador*. [Trabajo de Grado, Universidad San Francisco de Quito]. <https://core.ac.uk/download/pdf/147378421.pdf>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 581-588. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000400002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002&lng=es&tlng=es).
- Pérez Peñafiel, P. G. (2020). *El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30929>
- Peplau, L. A., y Perlman, D. (1998). Loneliness. *Encyclopedia of Mental Health*. Academic Press, 571-581.
- Plan Nacional de Movilidad Humana (2018). Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. [https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/plan\\_nacional\\_de\\_movilidad\\_humana.pdf](https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/plan_nacional_de_movilidad_humana.pdf)
- Ponce Gutiérrez, J. C. (2016). Evaluación de una práctica para el desarrollo del Capital Psicológico. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(34), 4-25. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70946593001.pdf>
- Posada Pérez, E .J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajolestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>

- Pozo Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Ramírez, M., y Ortega, D. (2020). *Seminario de fin de titulación. Guía didáctica*. Ediloja Cía. Ltda.
- Ramírez Ocaña, X. A., Zumárraga Espinosa, M., Segovia Marín, J. V., Lima Acosta, E. E., y Pillajo Salcedo, G. M. (2020). Riesgos psicosociales: análisis sociodemográfico y sociolaboral en una universidad privada ecuatoriana. [Psychosocial risks: sociodemographic and socio-labor analysis in an Ecuadorian private university]. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 13(2), 57-68. <https://bit.ly/2UdqVLq>
- Retamal C, P. (1998). *Depresión*. Editorial Universitaria, S.A.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). *Administración. 8a Ed.* Pearson Educación.
- Rodríguez Cáceres, C. A. (2017). *Capital Psicológico Positivo, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Trabajadores de Atención Primaria de Salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Concepción]. Bibliotecas U de C, Repositorio. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2804>
- Rodríguez, J., y Busso, G. (2009). *Migración interna y desarrollo en América Latina entre 1980 y 2005. Un estudio comparativo con perspectiva regional basado en siete países*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://core.ac.uk/download/pdf/38671586.pdf>
- Rodríguez, A., y Ortunio, M. (2019). Resiliencia en trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Revista venezolana de Salud Pública*. 7(1), 27-33. <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/rvsp/article/view/2182>
- Rodríguez Rojo, C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia*. [Tesis de Grado, Universidad de Murcia]. Digitum: Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48253/1/TESIS%20CARLOS%202017.pdf>

- Rodríguez Vignoli, J. (2012). Migración interna y ciudades de América Latina: efectos sobre la composición de la población. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 27(2), 375-408. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31226408003>
- Rodríguez, Zepeda, J. (2005). Definición y concepto de la no discriminación. *El Cotidiano*, (134), 23-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32513404>
- Rodríguez Jiménez, A., y Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Rokach, A. (1988). *The Experience of Loneliness: A Tri-Level Model*. *The Journal of Psychology*, 122(6), 531–544. doi:10.1080/00223980.1988.9915528
- Romero Pernalete, D. (2015). *La motivación intrínseca: Académica*. Comunidad digital de conocimiento: <http://academica.mx/#/blog/lamotivacion-intrinseca>
- Rutter, M. (2007). Resilience, competence, and coping. *Child Abuse & Neglect*, 31(3), 205–209. doi:10.1016/j.chiabu.2007.02.001
- Sabogal Bernal, E. (2016). *Cartilla Laboral 2016*. ECOE Ediciones.
- Sanca Tinta, M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica Investiga*, 12, 621-624. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Sánchez Almeida, M. A. (2013). *Los riesgos de accidentes mayores y las condiciones de seguridad en la comunidad universitaria de la Universidad Técnica de Ambato Campos Huachi*. [Trabajo de Grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/3110>
- Scheier, M. E., y Carver, C. S. (1987). Dispositional Optimism and Physical Well-Being: The Influence of Generalized Outcome Expectancies on Health. *Journal of Personality*, 55(2), 169–210. doi:10.1111/j.1467-6494.1987.tb00434.x

- Sierra, J. C., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10-9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., y Harney, P. (1991). The Will and the Ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570–585. doi:10.1037/0022-3514.60.4.570
- Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. M. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 15-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184003>
- Stajkovic, A. D., y Luthans, F. (1998). Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4), 62–74. doi:10.1016/s0090-2616(98)90006-7
- Stavroula L. (2008). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Institute of Work, Health & Organisations. 2008. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
- Suárez Núñez del Prado, D. (2008). Causas y efectos de la migración internacional. *Perspectivas*, (22), 161-180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942158006>
- Sue, D., Wing Sue, D., y Sue, S. (2010). *Psicopatología comprendiendo la conducta anormal*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- Sverke, M., Hellgren, J., y Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242–264. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242>
- Tapia Tapia, N. P. (2020). *Identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de ensamblado de una empresa privada de la ciudad de Quito*. [Trabajo de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://bit.ly/2U93liC>
- Tiger, L. (1971). *Optimism: The Biology of Hope*. New York: Simon & Schuster.
- Tipán Pacheco, O. R., y Coello Ferruzola, G. B. (2015). *Migración interna del Ecuador desde el año 2000 hasta la actualidad y su incidencia social en el desarrollo*

- educativo de los estudiantes de 8vo. año de Educación Básica de la Escuela Fiscal Lucila Araujo y García, zona 8 distrito 8, circuito 3 y 4, cantón Guayaquil, provincia del Guayas periodo lectivo 2015- 2016.* [Proyecto, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24033>
- Tirado, G., Llorente Alonso, M., y Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 59-70. <https://bit.ly/36sEhZK>
- Toro, J. P., y Gómez Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 110-116. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006>
- Torres Camacho, V., y Chávez Mamani, A. A. (2013). Ansiedad. *Revista de Actualización Clínica Médica*, 35, 1788-1792. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v35/v35\\_a01.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v35/v35_a01.pdf)
- UNFPA, Programa de Política Integral de Migración (IMP). (2004). Afrontando los desafíos de la migración. <https://www.unfpa.org/es/node/6002#>
- Uriarte Arciniega, J. D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17510206>
- Uribe Prado, J.F. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. El Manual Moderno S.A de C.V
- Vallejo Noguera, F., Rubio Endara, O., López Zambrano, J., y Véliz Gutiérrez, O. (2020). Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 707-721. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1722/3317>
- Van Teijlingen, E., y Humpris G. M. (2020). *Psicología y sociología aplicadas a la medicina: Texto y Atlas de color*. Elsevier Limited.
- Varela Llamas, R., Ocegueda Hernández, J. M., y Castillo Ponce, R. A. (2017). Migración interna en México y causas de su movilidad. *Perfiles Latinoamericanos*, (49), 141-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11549647007>

- Vargas Ribas, C. (2017). *La migración en Venezuela como dimensión de la crisis*. Asistente escolar. <https://asistescolar.com/cae/archives/19201/recurso/583.pdf>
- Varlez, L. (1927). *Les migrations internationales et leur réglementation*. Recueil de Course de l'Academie de Droit International. <https://international-review.icrc.org/sites/default/files/S1026881200033055a.pdf>
- Vega Pérez, J., Vargas Ramos, M., Amores Guevara, P., y Arias Tapia, S. (2017). Riesgos psicosociales y la seguridad industrial en las lavanderías textiles del Cantón Pelileo [Psychosocial risks and industrial safety in the textile laundries of Pelileo Country]. *Revista de Comunicación de la SEEC*, 43, 135-149. <https://bit.ly/38tCBBN>
- Vega Martínez, S. (2015). PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. <https://www.insst.es/documents/94886/329558/ntp-1056w.pdf/56b8de84-c19a-4faa-a6f8-c82b4565e75f>
- Velásquez Narváez, Y., Zamorano González, B., Ruíz Ramos, L., Monreal Aranda, O., y Gil Vázquez, H. M. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de salud. *SABLE. Revista multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 26 (4), 409-415. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739475006>
- Veytia Bucheli, M. G., y Contreras Cipriano, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18). 1-18. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-84.pdf>
- Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Vieco Gómez, G. F., y Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 31(2), 354-385. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/913>

- Viloria Marín, H., y Paredes Santiago, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*, 6(17), 29-36. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35601704>
- Vivanco Grijalva, M.C. (2014). *Análisis de los niveles de motivación intrínseca y extrínseca y propuesta de mejora del personal de tres agencias bancarias en la ciudad de Quito en el año 2014*. [Trabajo de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://bit.ly/3hhaxFY>
- Yaguari Cruz, D. E. (2016). *Estudio descriptivo de la motivación del personal de Sefardi Cía. Ltda. Con base en la teoría de las expectativas y teoría de la equidad*. [Trabajo de Grado, Escuela Politécnica Nacional]. Bibdigital. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16847>
- Zamora Cusme, Y. A., Montesdeoca Calderón, M. G., Negrin Sosa, E., y Párraga Álava, J. M. (2016). Riesgos laborales trabajadores centro de acopio almidón de yuca sitio Tarugo. *Revista ECA. Sinergia*, 7 (2), 102-123. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v7i2.394](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i2.394)

## Apéndice

### Apéndice 1:

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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

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

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

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

He leído y acepto.

Acepto (firma) \_\_\_\_\_

No acepto \_\_\_\_\_

**Apéndice 2:****Cuestionario 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 de:** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Título de más alto grado:** \_\_\_\_\_

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

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

**La institución provee de recursos necesarios para su trabajo:**

Totalmente  Medianamente  Poco  Nada

**Tiempo de experiencia laboral:** \_\_\_\_ años \_\_\_\_ meses.

**Tipo de trabajo:** Tiempo completo  Tiempo Parcial

**Tipo de institución:** Pública  Privada

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

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

Sexo  Raza  Preferencia sexual  Discapacidad  Nacionalidad  Edad  Religión

### 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.

| <b>0</b>   | <b>1</b>                  | <b>2</b>               | <b>3</b>             | <b>4</b>            | <b>5</b>                 |          | <b>6</b>    |          |          |          |          |
|--|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|-------------|----------|----------|----------|----------|
| Nunca  | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana |          | Diariamente |          |          |          |          |
|  |                           |                        |                      |                     | <b>0</b>                 | <b>1</b> | <b>2</b>    | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> |
| 1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 2. Al final de la jornada me siento agotado.   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 4. Trabajar todo el día es realmente una tensión para mí.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 5. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.                                  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 6. Me siento quemado de mi trabajo.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que hace esta organización.                  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 8. Me he interesado menos en mi trabajo desde que empecé este trabajo.                                   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 9. Me he vuelto menos entusiasta con mi trabajo.   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 11. Me siento emocionado cuando logro algo en el trabajo.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 12. He logrado muchas cosas valiosas en este trabajo.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 13. Solo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.   |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 15. Dudo del significado de mi trabajo.  |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |
| 16. En mi trabajo, me siento confiado de que soy efectivo para hacer las cosas.                          |                           |                        |                      |                     |                          |          |             |          |          |          |          |

## COPSOQ

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

| Nº | 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?   |                       |                   |                    |                     |                         |
|    |  | <b>Muy satisfecho</b> | <b>Satisfecho</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Insatisfecho</b> | <b>Muy insatisfecho</b> |
| 34 | En cuanto a su trabajo en general.<br>¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?                     |                       |                   |                    |                     |                         |

| Nº | 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)? |     |                            |   |                                      |                                  |  |
| Nº | <b>Pregunta</b>  |     |                            | <b>Si, ciertamente</b>                                | <b>Si, hasta cierto punto</b>        | <b>Sí, pero muy poco</b>         | <b>No en lo absoluto</b>   |
| 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 en casa al mismo tiempo?   |     |                            |   |                                      |                                  |  |
|    |  |     | <b>Excelente</b>           | <b>Muy buena</b>                                      | <b>Buena</b>                         | <b>Regular</b>                   | <b>Mala</b>  |
| 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?  |                |                        |                         |                              |                     |
|    | <b>En su lugar de trabajo durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a?:</b> | <b>No</b>      | <b>Sí, pocas veces</b> | <b>Si, mensualmente</b> | <b>Si, semanalmente</b>      | <b>Si, a diario</b> |
| 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 delargo plazo.   | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 2  | Me siento confiado representando a algún grupo en reuniones conde trabajo.  | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 3  | Me siento confiado contribuyendo en las discusiones de estrategias en mi trabajo  | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 4  | Me siento seguro ayudando a fijar objetivos/metras en mi carreralaboral.  | 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 muchaenergía.  | 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 habíafijado 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 ocompañeros en mi trabajo si tengo que hacerlo.                                     | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 16 | Usualmente tomo con tranquilidad las cosas estresantes en mitrabajo.  | 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 mitrabajo.  | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 19 | Cuando las cosas son inciertas para mí en mi trabajo, usualmenteespero 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 queconcierna a mi trabajo.  | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |
| 23 | En mi lugar de trabajo las cosas nunca funcionan de la manera enque 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 sudesempeño en el trabajo?   | Nada competente                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|    |   | Muy competente                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | ¿En su estimación, qué tan efectivo es usted completando sutrabajo 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 ocupaciónactual, 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 querealiza 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 porque 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.

|           | <b>Ítems</b>   | <b>Totalmente en Desacuerdo</b> |   |   | <b>Totalmente de Acuerdo</b> |   |   |   |
|-----------|--|---------------------------------|---|---|------------------------------|---|---|---|
| <b>1</b>  | Normalmente, me las arreglo de una manera u otra                                 | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>2</b>  | Me siento orgulloso de las cosas que he logrado                                  | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>3</b>  | En general, me tomo las cosas con calma  | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>4</b>  | Soy una persona con una adecuada autoestima                                      | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>5</b>  | Siento que puedo manejar muchas situaciones a la vez                             | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>6</b>  | Soy resuelto y decidido  | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>7</b>  | No me asusta sufrir dificultades porque ya las he experimentado en el pasado     | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>8</b>  | Soy una persona disciplinada   | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>9</b>  | Pongo interés en las cosas   | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>10</b> | Puedo encontrar, generalmente, algo sobre lo que reírme                          | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>11</b> | La seguridad en mí mismo me ayuda en los momentos difíciles                      | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>12</b> | En una emergencia, soy alguien en quien la gente puede confiar                   | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>13</b> | Mi vida tiene sentido  | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |
| <b>14</b> | Cuando estoy en una situación difícil, por lo general puedo encontrar una salida | 1                               | 2 | 3 | 4                            | 5 | 6 | 7 |