



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,

EDUCACION Y HUMANIDADES

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**Identificación de factores de Riesgos Laborales
Psicosociales en una institución educativa en la ciudad de
Quito durante el año 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN PSICOLÓGIA

Autora: Alcívar Mora, Carmen Alexandra

Directora: Bravo Maldonado, Paola Margarita

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2022



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>

2022

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Quito, 30, marzo, del 2022

Magíster

Geovanny Eduardo Cuenca Puma

Director de la carrera de Psicología

Quito – Tumbaco

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Identificación de factores de Riesgos Laborales Psicosociales en una institución educativa en la ciudad de Quito durante el año 2021, realizado por Alcívar Mora Carmen Alexandra ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Firma del Director del Trabajo de Titulación

Mgrt Paola Margarita Bravo Maldonado

pbravo12@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Carmen Alexandra Alcívar Mora, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: Identificación de factores de Riesgos Laborales Psicosociales en una institución educativa en la ciudad de Quito durante el año 2021, de la carrera de Psicología, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo 1. Marco teórico, Capítulo 2. Metodología de la investigación, Capítulo 3. Análisis de Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Mgrt. Paola Margarita Bravo Maldonado, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. 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 de este trabajo.

Que la presente 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", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo 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: Carmen Alexandra Alcívar Mora

C.I.: 1308466919

Alexandralcivar1974@hotmail.com

Dedicatoria

A mi esposo Alfonso:

Que siempre me impulsa a seguir adelante dándome su apoyo incondicional haciendo lo posible para que pueda lograr mi sueño de ser una profesional, dándome la mano cuando sentía que ya no podía más

A mis padres:

Que desde el cielo guían mis pasos me protegen y me dan su bendición y que si estuvieran en la tierra estarían orgullosos de ver mi meta cumplida.

A mis hijos Josue y Johan:

Los tesoros más grandes que Dios me regalo, mi más plena felicidad mi inspiración y perseverancia.

A mis diez hermanas:

Que de una u otra forma me han ayudado con su cariño, y enseñándome a ser mejor persona.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme siempre y ser fuerza de amor y sabiduría, a mi esposo por estar a mi lado en todo momento, a mi directora de tesis Mgrt. Paola Margarita Bravo Maldonado por su profesionalismo, acompañarme, orientarme y guiarme con su paciencia, consejos y recomendaciones, a la Dra. Mercy Patricia Ontaneda por acompañarnos en el lapso de la investigación del presente trabajo.

Índice de Contenido

Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de Contenido.....	VI
Índice de tabla.....	IX
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Capítulo uno:.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Factores de Riesgos Psicosociales.....	6
1.1.1 Riesgos laborales.....	7
1.1.2 Riesgos Psicosociales.....	8
1.1.2.1 Conceptualización de factores psicosociales de riesgo.....	10
1.1.2.2 Teorías de los factores de riesgo psicosociales.....	10
1.1.2.3 Modelos teóricos de los riesgos psicosociales.....	12
1.1.3 Principales riesgos psicosociales y consecuencias.....	13
1.1.3.1 Estrés laboral/ Burnout.....	14
1.1.3.2 Violencia laboral.....	16
1.1.3.3 Inseguridad laboral.....	17
1.1.3.4 Reconocimiento.....	20
1.1.3.5 Jornada laboral.....	21

1.1.3.6	<i>Distanciamiento social por COVID-19</i>	22
1.2	<i>Migración y Riesgos Psicosociales</i>	23
1.2.1	<i>Migración</i>	24
1.2.1.1	<i>Definición</i>	25
1.2.1.2	<i>Migración internacional</i>	27
1.2.1.3	<i>Migración Nacional</i>	28
1.2.1.4	<i>Discriminación laboral en población migrante</i>	29
1.2.1.5	<i>Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes</i> 30	
1.2.2	<i>Normativa legal de los riesgos psicosociales</i>	32
1.3	<i>Variables relacionadas a los riesgos psicosociales</i>	33
1.3.1	<i>Síndrome de Burnout</i>	33
1.3.2	<i>Capital psicológico</i>	35
1.3.3	<i>Ansiedad y depresión</i>	37
1.3.4	<i>Soledad</i>	38
1.3.5	<i>Resiliencia</i>	41
	Capítulo dos:	44
	METODOLOGÍA	44
2.2	<i>Metodología</i>	44
2.2.1	<i>Objetivos</i>	44
2.2.1.1	<i>Objetivo general:</i>	44
2.2.1.2	<i>Objetivos específicos:</i>	44
2.2.2	<i>Preguntas de investigación</i>	45
2.2.3	<i>Diseño de investigación</i>	45
2.2.4	<i>Contexto</i>	46
2.2.5	<i>Población y muestra</i>	47

2.2.5.1 Participantes	47
2.2.6 Métodos, técnicas	48
2.2.6.1 Métodos	48
2.2.6.2 Técnicas	49
2.2.7 Instrumentos	50
2.2.7.1 Cuestionario Ad Hoc.	50
2.2.7.2 Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986)	50
2.2.7.3 Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III).	51
2.2.7.4 Psychological capital questionnaire (PCQ).	52
2.2.7.5 Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21)	53
2.2.7.6 Escala de Soledad de UCLA	53
2.2.7.7 Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)	54
2.2.8 Procedimiento	54
2.2.9 Recursos	55
Capítulo tres:.....	56
Análisis de resultados y discusión	56
3.1 Análisis de resultados	56
Discusión de resultados	64
Conclusiones.....	68
Recomendación	70
Referencias.....	72
Apéndice	76

Índice de tabla

Tabla 1: Recursos

Tabla 2 Características sociodemográficas

Tabla 3 Características laborales

Tabla 4 Resultados de las dimensiones de Burnout

Tabla 5 Resultados de las dimensiones de Riesgos Psicosociales

Tabla 6 Resultados de las dimensiones de Capital Psicológico

Tabla 7 *Resultados de las dimensiones de Salud Mental*

Tabla 8 Resultados de Percepción de Soledad

Tabla 9 Resultados de Percepción de Resiliencia

Resumen

El objetivo principal de esta investigación es identificar los problemas psicosocial, laboral y los factores relacionados a estos problemas sociodemográficos de trabajadores del ámbito educativa en la ciudad de Quito. La metodología que se aplicó en esta investigación es de tipo descriptivo, estadístico, inductivo, analítico, sintético, cuantitativo no experimental y se la realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: Cuestionario Ad Hoc, Inventario del Estrés laboral crónico de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986), Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21), Escala de Soledad de UCLA, Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14). Y la aplicación de cuestionario sociodemográfico aplicado a 40 trabajadores educadores en servicio activo, el cual tiene como objetivo identificar los factores de riesgos asociados al ámbito laboral. Luego de analizar los resultados obtenido, se pudo observar, que la relevancia de los factores psicosociales de riesgo no afecta en mayor medida a la salud de los trabajadores, ya que la prevención de riesgos en el trabajo es primordial para el desarrollo de las actividades y para obtener buenos resultados en la productividad y satisfacción de los trabajadores.

Palabra clave: Problemas psicosocial, estrés laboral, educadores

Abstract

The main objective of this research is to identify the psychosocial, labor problems and the factors related to these sociodemographic problems of workers in the educational field in the city of Quito. The methodology applied in this research is descriptive, statistical, inductive, analytical, synthetic, quantitative and non-experimental and was carried out through the application of the following instruments: Ad Hoc Questionnaire, Maslach Chronic Occupational Stress Inventory [MBI- GS]; Maslach and Jackson (1986), Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Depression, Anxiety and Stress Scales (DASS – 21), UCLA Loneliness Scale, Resilience Scale 14 items (RS- 14). And the application of a sociodemographic questionnaire applied to 40 teachers from some educational Institutions, which aims to identify the risk factors associated with the workplace. After analyzing the results obtained, it was observed that the relevance of psychosocial risk factors does not affect the health of workers to a greater extent, since the prevention of risks at work is essential for the development of activities and to obtain good results in the productivity and satisfaction of the workers.

Key word: psychosocial problems, work stress, educators

Introducción

Constantemente el mundo está evolucionando en muchos aspectos tanto económico, social, científico, de crecimiento demográfico incontrolado, problemas de alimentación, problemas de salud, etc. Uno de los problemas que estamos atravesando es la Pandemia del Coronavirus que ha cambiado absolutamente la forma de vivir para absolutamente todo el planeta. Ecuador no es la excepción que sufre los mismos problemas actualmente caracterizados por el problema de la Pandemia, sucediéndose cambios de hábitos de vida, conductas de comportamiento, cambios de costumbres y procedimientos de trabajo, cambios psicosociales y de cultura como son los trabajos en línea, relaciones sociales restringidas y al mismo tiempo mantener o superar los estándares para las empresas para mantenerse en el mercado caso contrario corriendo el peligro de desaparecer. Adoptando nuevas formas de ejecutar los trabajos, de cumplir metas y satisfacer necesidades.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. (EU-OSHA, 2007, citado por Villacís, 2015, p.17).

Para llegar a alcanzar los objetivos que se planteó en esta investigación, primero se desarrolló un marco teórico mediante búsqueda bibliográfica de diferentes fuentes de información.

Para la metodología se aplicó un test sociodemográfico y laboral a 40 profesionales tanto extranjeros como ecuatorianos de una institución privada de la ciudad de Quito en la cual se aplicó varios test como: Cuestionario Ad Hoc, Inventario del Estrés laboral crónico

de Maslach [MBI-GS]; Maslach y Jackson (1986), Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III), Psychological capital questionnaire (PCQ), Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS – 21), Escala de Soledad de UCLA, Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14), que sirvieron para determinar los objetivos planteados, finalmente se llegó a las conclusiones que no se evidenciaron problemáticas en la salud psicosocial de los trabajadores.

A pesar de la problemática que se está viviendo la preocupación de los factores psicosociales y su relación con la salud van en aumento y con el cambio las exigencias han aumentado en las empresas y la carga de trabajo igual lo que esto lleva a causar en los trabajadores mucho estrés, cansancio físico y mental pudiendo ser más vulnerables a cualquier enfermedad.

Así, como manifiesta (Sánchez-Anguita, 2006, citado por Paspuel, 2014) hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Paspuel, 2014).

Esta investigación fue muy importante para la institución ya que promover la salud es fundamental para la prevención de trastornos psicológicos y una mejor salud mental, así mismo se pudo ver con claridad donde empezar a trabajar con los docentes para que puedan tener un mejor desempeño laboral y poder alcanzar los objetivos planteados en dicha institución.

Así mismo en dicha institución se viene analizando la importancia que tiene la salud de los trabajadores en las entidades laborales, ya que con el avance de la tecnología se ha logrado agilizar los procesos de enseñanza a los estudiantes de dicha institución y con esto

aumenta más la exigencia a los maestros, además se muestra como una solución óptima a la problemática de la emergencia sanitaria con el uso de la plataforma online esta ha permitido seguir en actividad a pesar de la paralización de clases desde el 2020 y hasta la actualidad se sigue con el mismo método sin parar las actividades escolares en esta institución, así mismo se ha logrado tener responsabilidad, a ser mejores seres humanos listos para este nuevo mundo en proceso de cambio.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1 Factores de Riesgos Psicosociales

Para referirnos al tema planteado de riesgos laborales psicosociales, podemos inferir que afectan a una gran parte de la población laboral generando deterioro en la salud, al desempeño y al bienestar del trabajador. Adicionalmente, debemos considerar el problema actual que se vive en el Ecuador y en el mundo entero desde el año 2020.

La pandemia por coronavirus vino a complicar la situación y a causar una serie de daños para la salud, tanto en los países en progreso y en lugares industrializados, así como en el medio ambiente de trabajo y el marco de vida, las cuales pueden inducir la acción de factores psicosociales negativos como es el estrés, cuya importancia es relativa para la aparición de enfermedades que crean una amenaza para el individuo, causando bajo rendimiento laboral que se ve afectado en el desarrollo personal y social en cada uno de los grupos laborales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiesta que, “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, estos, abarcan muchos aspectos” por lo que, como la satisfacción en el trabajo, el medio en el que se desenvuelve la persona, la organización, por otra parte, la situación personal fuera del ámbito laboral la capacidad para dar lo mejor en el trabajo en el que se está laborando las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias todo esto el rendimiento y por lo cual la salud puede verse afectada (OIT, 1986, p. 3)

Todo esto, está asociado a los procesos de globalización, y tiene una gran probabilidad de dañar la salud de los trabajadores por lo que son determinantes que llegan a tener repercusión también en el trabajo en la organización y en el ámbito laboral.

1.1.1 Riesgos laborales

Muchos son los riesgos laborales que atraviesan las personas al ejercer un empleo ya que, tienden a incidir gravemente en la salud de los grupos humanos que integran las instituciones productivas. Debido a la situación económica que atraviesa nuestro país y al poco recurso de las organizaciones al momento de prevenir un accidente, el trabajador esta poco preparado para prevenir un evento que conlleva en la elaboración de su tarea en el trabajo incluso por problemas de infraestructura, por lo cual es imprescindible que se realice un análisis de una manera más habitual para así, prevenir que ocurran accidente o una enfermedad adquirida por causa del propio trabajo y que no repercuta en la salud física y psicosocial.

Tal como lo manifiesta Santiago (2008) que los riesgos laborales son consecuencia de condiciones de trabajo inadecuadas, que pueden suponer un riesgo para la salud, puede tratarse de una máquina que hace ruido o tiene partes móviles cortantes, una sustancia nociva o tóxica, la falta de orden y limpieza, una mala organización de los turnos de trabajo, el trabajo nocturno (p.94)

La pandemia ha producido que los trabajadores actualmente incluso al desplazarse de su hogar hacia el lugar de trabajo, se ha convertido en un riesgo laboral, la escasa información sobre las consecuencias de los riesgos en el desempeño laboral como, la falta de programas de capacitación en temas de estrés laboral ha causado desequilibrio en las persona para manejar y responder a las diversas actividades que son derivadas del trabajo.

Según lo indica en la Ley de Mutua Colaboración con la seguridad Social (2007) los derechos que debe tener el empleado en una empresa son (p.16):

- Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- El trabajador deberá ser informado para poderse desenvolver en su ámbito laboral de forma segura.
- El trabajador deberá ser formado a nivel teórico y práctico, de manera que se garantice un adecuado nivel de conocimiento de los equipos de trabajo, de los sistemas de seguridad y en general de las nuevas tecnologías aplicadas.
- El trabajador tiene derecho a ser consultado y a participar en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
- El trabajador tiene derecho a interrumpir la actividad en caso de riesgo grave e inminente para su salud e integridad física. La seguridad personal y colectiva debe anteponerse al proceso productivo de la empresa.
- El trabajador tiene derecho a recibir vigilancia de su estado de salud. Los reconocimientos médicos permiten detectar y diagnosticar la salud laboral de los trabajadores.

1.1.2 Riesgos Psicosociales

La OIT (2013), manifiesta que, existen otros aspectos como las necesidades del trabajador, capacidades, cultura y situación personal que mediante experiencias vividas pueden influir en el rendimiento, salud y satisfacción de los trabajadores.

Vale destacar, que los encierros ocasionados por la pandemia hacen que no haya integración con los compañeros como se lo hacía antes, la falta de actividad física de cierta

manera hace que haya mayor estrés y por este motivo es posible generar una afectación en la salud mental y física.

Debido al análisis que se está haciendo actualmente de la problemática que ha implicado un procesos de cambio frente a la contingencia de salud pública COVID-19, generando un fuerte impacto en las organizaciones, para esto, es importante contar con planes de prevención en materia de salud y seguridad en el trabajo enfocados a prevenir y mitigar los efectos que pueden causar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, esto implica todos los nuevos fenómenos que han tenido que ocurrir como el aislamiento social, la falta de integración con el ambiente laboral y social, el teletrabajo que no todos pueden hacer, todos estos factores afectan la salud, el bienestar y el desempeño de las personas.

Cabe destacar que, para el año 2021 y los subsiguientes años se ha replanteado lo que antes considerábamos riesgos sociales dando lugar a los siguientes acontecimientos que generan un desequilibrio psicológico en los empleados para así poder acomodarnos a esta nueva forma de vida que nos ha causado la pandemia y que se ha visto afectada toda la población en general, estos son:

- Implementación de teletrabajo.
- Reducción de horas laborales y salarios.
- Horas extras sin remuneración.
- Integración social laboral afectada.
- Ausencia o reducción de pausas activas.

Entre los riesgos psicosociales que afecta al trabajador a su entorno y a su familia en conjunto tenemos los siguientes: conceptualización de factores psicosociales, teorías de los factores de riesgos psicosociales, modelos teóricos de los riesgos psicosociales

1.1.2.1 Conceptualización de factores psicosociales de riesgo.

En la sociedad moderna para que el hombre deba subsistir tiene que establecer una relación laboral, es decir, desarrollar un trabajo para solventar sus gastos, en tal sentido debe establecer una actividad remunerada, donde además se establece una relación laboral con otros trabajadores; en esta convivencia comunitaria también el trabajador establece un estudio psicosocial para poder ejecutar y permanecer en un grupo social

En 2010, Villalobos citado por Córdova (2018), menciona que los factores de riesgo psicosocial son entendidos como toda condición que experimenta una persona cuando tiene relación con el medio la sociedad que lo rodea, por tal razón, se convierte en un riesgo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno que lo rodea. (p.10)

De acuerdo a lo dicho anteriormente los riesgos psicosociales tienen consecuencias a nivel organizacional que afecta a la empresa como al trabajador cuando hay reducción de la productividad y la eficiencia, riesgo de deterioro de las condiciones de las maquinarias, equipos, materia prima, ausentismo laboral, bajo rendimiento por parte del empleado que ocasiona la disminución del nivel de eficacia que acarrea pérdidas para las empresas y observaciones por parte de los entes reguladores al no cumplir con los objetivos planteados.

1.1.2.2 Teorías de los factores de riesgo psicosociales.

Para el análisis en este proyecto, que se desarrolla en el año 2021 en donde el mundo atraviesa una crisis sanitaria COVID 19, es por esta razón que al hacer referencia a factores de riesgos psicosociales se entiende a aquellos factores que pueden afectar al ejercicio laboral. Al ser personas de costumbres, están enseñados a desarrollar una labor cotidiana y al ver esa tarea bloqueada por la pandemia entonces empezamos a sufrir lo que

se traduce en desesperación ansiedad por no poder desarrollar algo rutinario, el encierro de muchas personas en el hogar empieza a desarrollar conductas negativas y a padecer varias enfermedades como, ansiedad, depresión, apatía y a padecer de depresión por lo que en muchos casos llega a provocar la muerte, afectando el normal desenvolvimiento de nuestro cuerpo a la salud física, psíquica, emocional y comportamental.

Así como Frederick Herzberg citado por González (2013), es reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene, en el mundo empresarial, y su teoría versa sobre la higiene y la motivación en el trabajo también conocida como la "Teoría de los dos factores"(1959). Ya que, según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores esenciales que son:

- La satisfacción que es el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción que es el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Cuando estos factores son adecuados, la persona trabajadora no estará insatisfecha; pero tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos de trabajo, Herzberg sugirió la presencia de motivadores como factores que aumenten la satisfacción con el puesto, ya que considera que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad (pp.178-179)

A su vez, los riesgos laborales pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales ocasionando bajo desarrollo de las actividades que debe realizar concluyendo

en un trabajo ineficiente y alterando la conducta de la persona al no poder desarrollar su función de acuerdo a lo esperado.

También podemos observar los efectos negativos que produce esta nueva forma de sobrellevar la situación que se vive a nivel mundial por la pandemia, generando dificultades y problemas emocionales en las personas.

1.1.2.3 Modelos teóricos de los riesgos psicosociales

Existen diferentes modelos teóricos que abordan la problemática de riesgos psicosociales, centrandos su atención en una consecuencia principal, el estrés en los trabajadores.

Como menciona, Karasek, (1992) citado por Ramírez (2018) en su modelo de las demandas, restricciones y apoyo propone describir y analizar situaciones laborales en las que el estrés siempre van a ser perjudicial y afectar a la salud, de ahí, es donde se derivan todas las enfermedades, debemos centrarnos en la solución del estrés para tener un trabajador sano y una sociedad próspera y que permitan entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés en los trabajadores. (p14)

En la actualidad, el estrés es causado por diferentes actividades en el desarrollo del trabajo, ya sea por los niveles de producción de las empresas, del control laboral dependiendo del ritmo, la cantidad, la rapidez del trabajo, y la exigencia por cumplir con un buen trabajo y su responsabilidad, demandas conflictivas, la necesidad de concentración en el trabajo, muchos de los factores que afectan al trabajador es el apoyo que se obtenga de la organización, esto es, del círculo de trabajo como son las empresas con los diferentes departamentos de apoyo social y los compañeros de trabajo. Puede todo esto hacer que

disminuya el estrés y sus consecuencias al poner bajo control este desorden psicológico si se dispone de recursos para llevar actividades sociales para integración y resolución de conflictos para tener apoyo en los recursos de la empresa y los compañeros.

1.1.3 Principales riesgos psicosociales y consecuencias

En la actualidad, el sistema laboral se ha reestructurado incrementando las exigencias teniendo como consecuencia la afectación física y mental de sus trabajadores, generando a su vez deterioro laboral.

La naturaleza y gravedad del daño dependerá principalmente del tipo de factor de riesgo, intensidad, duración, frecuencia, predictibilidad o controlabilidad así como de sus recursos para afrontar la situación.

En estudios anteriores Cisneros (2021), determinó que los problemas psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante (p.17)

Además, como se refiere en la guía del Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral elaborada por OSLAN en el año 2014, las consecuencias no sólo van a repercutir en la salud de los trabajadores y trabajadoras, y a nivel laboral –despidos, cambio de funciones, abandono, etc.- sino que también van a verse afectadas las relaciones sociales, familiares, de pareja, además de la sociedad en general, como podemos ver a continuación las consecuencias que causa los riesgos psicosociales en las personas son: (pp. 27-29)

- Consecuencias para la salud del trabajador o la trabajadora; daños en la salud física causando enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas, en la salud mental causa alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, etc.
- Consecuencias relacionales; inadaptación a la relación con el entorno existiendo por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo. Problemas de pareja Deterioro de las relaciones familiares
- Consecuencias para la empresa; el descenso del rendimiento de los trabajadores. La degradación del ambiente de trabajo. El aumento de la siniestralidad laboral. Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa
- Consecuencias para la sociedad; consecuencias generales para la Seguridad Social Asumiendo los costes derivados de las bajas, sus correspondientes tratamientos, no revirtiendo, de esta manera, en una mejora de las condiciones organizativas de la empresa, foco del problema.

Son muchos los factores de riesgos psicosociales y consecuencias que han venido surgiendo en los últimos años entre ellos enumeramos algunos de estos riesgos que afectan al trabajador.

1.1.3.1 Estrés laboral/ Burnout

El síndrome de Burnout también llamado (síndrome del quemado) como lo define Gil en su revista, es una respuesta al estrés laboral y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, teniendo una sensación de ineficacia y actitud cínica o distante frente al trabajo que realiza (despersonalización) afectando la calidad de vida y la salud

mental del profesional que lo padece, causando sentimientos y actitudes negativas hacia las personas de su entorno y afectando a su propio rol profesional. (Gil Monte, 2001)

Este síndrome afecta con frecuencia a trabajadores de servicios en contacto directo con el usuario, adicionalmente las personas que se encuentran trabajando en primera línea durante esta pandemia y personal que se vieron obligados a hacer uso de las tecnologías.

Actualmente resulta necesario por el problema que se vive mundialmente considerar los aspectos de bienestar y salud laboral, pues la calidad de vida del trabajador se ha expuesto a riesgos psicosociales laborales.

Según cómo se ha podido ver en estos tiempos, muchos trabajadores corren el riesgo de sufrir vulnerabilidad al estrés, al agotamiento físico, psicológico y social, con consecuencias negativa para su salud y su bienestar lo que les ha llevado a enfrentarse a estresores como:

- La sobrecarga laboral
- Tratando de solucionar problemas ajenos a ellos convirtiéndolos en un reto personal
- La falta de apoyo por los compañeros y por la organización a la que pertenecen

Las consecuencias que presentan generalmente las personas en este tipo de síndrome son:

- Absentismo laboral.
- El consumo de medicamentos para conciliar el sueño.
- Consumo de sustancias o drogas.
- La adopción de determinadas conductas de riesgo.
- Se pueden convertir en personas violentas que generen conflictos laborales.
- Disminución de rendimiento laboral.

Todo esto es una respuesta al estrés laboral que a largo plazo tendrá consecuencias nocivas para el individuo.

Por otro lado, Cherniss (1980, como se citó en Maicon, 2010) manifiesta que el Burnout está constituido por una secuencia de tres fases ; por ejemplo. La fase de estrés se convierte en un desequilibrio entre las demandas de trabajo, los recursos frente a determinados sucesos. La segunda fase, de agotamiento, está relacionada con la reacción emocional derivada de los desajustes, materializada en sensaciones tales como la ansiedad, la fatiga o el agotamiento que refleja el individuo. Finalmente, la última fase, de afrontamiento, se caracteriza por los cambios en el comportamiento del trabajador, mostrando un trato cínico, frío e impersonal hacia los usuarios de organizaciones asistenciales. (p.3)

1.1.3.2 Violencia laboral

La violencia laboral es uno de los problemas que afecta a la dignidad de las personas en todo el mundo, en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en las organizaciones grandes como en pequeñas causando perturbaciones a corto y largo plazo, apareciendo como una amenaza grave y a veces letal.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Informe sobre Violencia del año 2003, la violencia se traduce a la fuerza física o el poder, ya sea contra uno mismo o con otra persona o comunidad causando un daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones y atente contra el derecho a la salud y la vida de la población. Como se puede apreciar, la violencia laboral es un fenómeno de gran amplitud y complejidad. Esto se debe a la multiplicidad de factores y de elementos de orden individual, económico, social y político que allí tienen lugar. Por otro lado también, puede manifestarse como agresión

física, acoso sexual o violencia psicológica, puede presentarse tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares, puede ejercerse por acción u omisión, afecta la salud y el bienestar de las personas que trabajan, y configura una violación a los derechos humanos y laborales.

Según Hirigoyen, (1998) manifiesta que el acoso sexual no es más que un paso más del acoso moral. Que este problema afecta a ambos sexo, pero la mayoría son las mujeres las más afectadas que llegan a ser agredidas por hombres que suelen ser sus superiores y que creen que la mujer es de su propiedad al considerar a la mujer como un objeto (sexual). El agresor piensa que la mujer acosada sexualmente está a su entera disposición, y que esta debería aceptar, y debería incluso sentirse halagada, y sentirse enaltecida, por haber sido elegida, creyendo que la mujer no pueda negarse. Por lo demás, si lo hace, padecerá como respuesta nuevas humillaciones y agresiones. El agresor suele decir que es ella la que lo ha provocado a él, pues consentía y se mostraba solicitante. Se han descrito distintos tipos de hostigadores sexuales todos tienen en común un ideal de rol masculino dominante y unas actitudes negativas con las mujeres y el feminismo, este autor ha identificado algunas categorías de acoso sexual que afecta a la persona que es violentada sexualmente estos son (p.55):

- El acoso de género
- El comportamiento seductor
- El chantaje sexual (el único que se penaliza efectivamente en Francia)
- La atención sexual no deseada
- La imposición sexual
- El asalto sexual.

1.1.3.3 Inseguridad laboral

La inseguridad laboral está asociada a una baja motivación y al cumplimiento deficiente de las medidas de seguridad, la incertidumbre y la falta de garantía de empleo están asociadas al aumento del estrés, el agotamiento y la depresión. Los lugares de trabajo deben cumplir con la seguridad necesaria para que el trabajador se sienta seguro ya que existen trabajos que denotan más peligro para el trabajador por tal razón todas las empresas deben cumplir con todos los instrumentos necesarios para reducir al máximo el peligro para la integridad física o mental del trabajador.

Según la Organización Internacional del Trabajador en el año 2020 menciona que las pruebas demuestran que una carga excesiva de trabajo por más horas y en turnos consecutivos y con periodos menos de descanso, todos estos cambios están relacionada con aumento del absentismo, ausencia del trabajo con diagnóstico psiquiátrico, mala salud autodeclarada, trastornos mentales como depresión y ansiedad, agotamiento, enfermedades coronarias y dolencias musculo esqueléticas. A su vez, una carga de trabajo insuficiente (incluidas las tareas monótonas, poco estimulantes y sin sentido) también puede aumentar el estrés relacionado con el trabajo y tener efectos negativos en la salud y el bienestar y en la satisfacción en el empleo.

La inseguridad laboral también se manifiesta por la falta de empleo, en este tiempo donde hay muchas empresas que hacen recorte y rotación de personal; por esta razón el empleado tiene más carga de trabajo y la preocupación de que en cualquier momento sea despedido de su trabajo, toda esta preocupación se tiende a generar un sentimiento de impotencia y frustración.

Según la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, para reducir la sensación de inseguridad laboral y ayudar a los trabajadores a mejorar su sentido de control

sobre el futuro, las organizaciones pueden considerar las siguientes acciones (OSHA, 1970):

- Informar a los trabajadores sobre los peligros químicos por medio de capacitación, etiquetas, alarmas, codificación con colores, hojas informativas sobre sustancias químicas y otros métodos.
- Proporcionar capacitación en materia de seguridad a los trabajadores en un idioma y con un vocabulario que puedan entender.
- Mantener registros precisos de las lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Realizar pruebas en el lugar de trabajo, como muestreo del aire.
- Proveer el equipo de protección personal exigido, sin costo para los trabajadores*;
- Ofrecer exámenes de audición u otros exámenes médicos
- No tomar represalias contra los trabajadores por el uso de sus derechos bajo la ley, incluyendo el derecho de reportar una herida o enfermedad relacionada con el trabajo.
- Los patronos deben pagar la mayoría de los tipos de equipo de protección personal exigido.
- Los trabajadores tienen el derecho a condiciones de trabajo sin riesgo de daño serio.
- Proteger a los trabajadores del despido injusto, un peligro inminente y grave para su vida o salud
- Recordar a los trabajadores sus derechos en términos de licencia y asegúreles que no se arriesgarán a perder su trabajo si se enferman.
- Licencia (incluso para cuarentena), licencia parental u otra licencia disponible para atender a personas dependientes en necesidades o enfermas.
- Reducir o prohibir las horas extra
- Explorar las opciones que los gobiernos están implementando para apoyar a las empresas y la fuerza laboral a enfrentar la crisis COVID-19 por ejemplo todo tipo de subsidios o beneficios por despido.

1.1.3.4 Reconocimiento

Las empresas u organizaciones deben velar por el buen funcionamiento de su sistema de trabajo donde el trabajador debería tener un sueldo acorde a su desempeño y al trabajo que este ejecute con un salario digno y justo, por otra parte, hay que invertir en la salud y bienestar del trabajador para su mejor desarrollo productivo, esto es, cuidando la salud desde el análisis de los factores de riesgo psicológicos como también sus posibles soluciones, esto hará que haya mejores resultados en el desarrollo del trabajo, para esto, se deberían implementar un sistema de salud ocupacional, identificando posibles enfermedades psicosociales y encontrando la solución. Esto debe ser un trabajo continuo para ver cambios y así mejore el comportamiento del trabajador. Para ello se debe crear un departamento médico social para el estudio continuo, la identificación del problema y la solución al mismo.

El capital humano representa la fuerza laboral y productiva de las organizaciones en el mundo, de ellos depende la oferta de productos y servicios que la empresa aporte al mercado laboral, de la misma forma el capital humano contribuye al PIB nacional, pero están sujetos a imprevistos los cuales se originan de la interacción con el entorno de trabajo, estando involucrados en este proceso a factores físicos, sociales, psicosociales, ergonómicos entre otros que se ven reflejados en accidentes y enfermedades laborales. Por lo tanto, es importante contar con planes de prevención en materia de salud y seguridad en el trabajo enfocados a prevenir y mitigar los efectos que pueden causar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores (Ortega et al., 2017, p.10)

Además de ello la salud y la seguridad en el trabajo es tarea de todos los implicados en el proceso productivo. Siendo esta responsabilidad entregada a los empleadores, los cuales tienen como responsabilidad brindar medidas de seguridad adecuadas para evitar

accidentes y enfermedades que se deriven de riesgos en las estaciones de labores, siendo esta prevención beneficiosa para el trabajo, se estima que las empresas que cuentan con planes de prevención obtienen mejores resultados en el rendimiento de los trabajadores, teniendo ventajas que se pueden destacar en la productividad, satisfacción, compromiso y lealtad de los trabajadores con la empresa.

1.1.3.5 Jornada laboral

Al disminuir la jornada laboral también trae repercusiones económicas en el factor económico, que al verse afectada por otras restricciones causando un desequilibrio emocional a la persona, esto continuara afectando el estado anímico hasta que esto no se vea normalizado el tiempo de jornada laboral.

Según la OIT (2020) menciona que el teletrabajo en este momento, se ha convertido en una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador donde se cumple una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa (p.14).

Actualmente nuestro país y el mundo entero se encuentra en un proceso de cambio a causa de la pandemia COVID-19, esto ha generado un impacto en las organizaciones afectando la economía mundial, este cambio ha hecho que las empresas en su mayoría realicen teletrabajo para poder llevar a cabo sus funciones y mantener la productividad, lo que ha generado implicaciones afectando la tranquilidad de los trabajadores, causando muchos cambios físicos, psicológicos y emocionales.

El teletrabajo y salud: es un nuevo reto para la psicología”, estos autores plantean como objetivo principal reconocer las necesidades futuras de los trabajadores que adopten el teletrabajo como una forma de empleo, bajo un enfoque de tipo cualitativo, descriptivo, posterior a esto crean una matriz con datos en la que se incluye la información encontrada en los textos revisados. Dentro de los resultados de su investigación manifiestan que el teletrabajo es una actividad humana bastante reciente y más se ha aplicado en estos dos últimos años, y que el uso concreto del teletrabajo puede presentar fortalezas para el trabajador, como aumento de las oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción de desplazamientos, reducción de estrés, compatibilidad de trabajo y vida familiar (Alonso y Cifre, 2016).

1.1.3.6 Distanciamiento social por COVID-19

El distanciamiento social también llamado distanciamiento físico, consiste en mantener al menos dos metros entre las personas tanto en espacios interiores como al aire libre, el objetivo es tomar las medidas necesarias para evitar que se propague el virus COVID-19 esto incluye colocarse mascarilla, lavarse las manos con frecuencia, aplicar alcohol a cada momento.

Roselli (2020, como se citó en Unda y Urrego, 2021) menciona que la emergencia sanitaria Covid-19 se inició en Colombia el 6 de marzo del 2020 cuando se confirmó el primer caso en el país, las primeras personas habían sido reportadas dos semanas atrás en Brasil y luego en Ecuador y Panamá, los casos fueron aumentándose en transmisión local y el 23 de marzo la Organización mundial de la Salud declaró pandemia, el presidente ordenó la cuarentena a nivel nacional desde el 19 de marzo, a estas medidas se le sumó el cierre de instituciones educativas, prohibición de eventos masivos y se empezó a promover y a tener en cuenta las precauciones individuales como la higiene de manos, el uso de

mascarillas, para que las personas no se contagien, el distanciamiento físico y el teletrabajo en la mayoría de las Organizaciones incluyendo las instituciones educativas para seguir con la continuidad de procesos académicos y la productividad de las Organizaciones (p.12)

Acorde a los reglamentos escuchados en la noticias, para la reincorporación de sus actividades deberán cumplir con las siguientes medidas de distanciamiento social.

- Aplicación de modalidades de trabajo flexibles (teletrabajo, jornadas de trabajo).
- Aumento de espacio físico entre trabajadores.
- Escalonar los descansos y reorganizar las zonas de asientos en las áreas comunes de descanso para mantener una distancia física entre los trabajadores.
- Alertar que los trabajadores permanezcan en su hogar si presentan síntomas.
- Uso de medios tecnológicos para evitar las reuniones presenciales.
- Introducción de cambios en la cultura del lugar de trabajo (dejar de dar la mano, beso al saludar, abrazos por celebración de cumpleaños, almorzar cada quien en su espacio de trabajo).
- Replanteamiento de los desplazamientos no necesarios.
- Limitar el contacto frente a frente con las personas.
- Limitar el acceso al lugar de trabajo solo al personal esencial, de ser posible.

Mediante las medidas anteriormente explicadas los trabajadores tienen la obligación y responsabilidad de cuidar de su propia salud y mantener las debidas medidas preventivas y de control, es obligación empleadora dotar al trabajador de un ambiente seguro de trabajo.

1.2 Migración y Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son problemas que afectan al trabajador en el ambiente laboral, y a su entorno social, los mismos que en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral.

Se observa que los riesgos psicosociales son los más preponderantes, presentes no solo desde que se insertan en las actividades informales, sino desde que inicia el proceso migratorio y el cumulo de experiencias y vivencias que conlleva.

La parte emocional es una de las más afectadas ante una actividad que jamás pensaron hacerlo. Para lo cual buscan mecanismos para aceptar la realidad e inconscientemente brindan una respuesta idealizada (Flores y Crocker, 2020)

Giraldo et. al., (2012) manifiesta que los sentimientos de los emigrantes (antes, durante y después del proceso migratorio) son bastante ambiguos y fluctúan entre el dolor, la tensión y la alegría extremas. Este autor cree que, a estos sentimientos les sigue la idea, más compleja, de “sacrificio” que se convierte en miedo, temor, también, en el soporte psicológico y moral del deseo migratorio y en la meta que justifica cualquier sufrimiento. Eso se debe a la razón del interés colectivo-familiar que el emigrante sufre y supera con el propósito de hacer feliz a sus familiares, al mismo tiempo, las primeras secuelas psicosociales que produce la migración como el maltrato el miedo a que sean devuelto a su lugar de origen, todos estos inconvenientes afectan al migrante (p.65)

1.2.1 Migración

La migración es parte del ser humano desde épocas atrás las personas migraban para abastecerse ya sea de alimentos o encontrar un lugar estable donde pudieran tener

tierra fértil para sembrar sus productos y por causas tan diversas como estudios, trabajo, salud, mejora en el ingreso y por muchas otras razones adversas. En el Ecuador se ha tomado mucha importancia de investigación la migración externa ya que esto se ha intensificado en los últimos años, igual sucede en la migración interna que no deja de ser una preocupación para el desarrollo social y económico del país y del sector rural el cual es el más afectado.

La migración es una decisión en la que el individuo intenta maximizar su utilidad a través de la comparación de costes y beneficios asociados a abandonar el territorio de origen hacia un nuevo destino.

El tamaño e intensidad de los flujos migratorios dependen de la capacidad de expulsión de la economía de origen, de la política, de la falta de empleo para los habitantes y de las expectativas o atractivos que genera el lugar de destino. Con respecto a las variaciones en el volumen de migración están relacionadas con la diversidad de las regiones y la población que la habita, con el grado de dificultad de los obstáculos intervinientes y con las fluctuaciones de la economía sin mayor inversión en capital humano al no generar fuentes de empleo en las áreas rurales (Ordoñez, 2010)

Ecuador es uno de los países con mayor inestabilidad política, esto ha provocado grandes problemas socioeconómicos en las grandes ciudades, lo que indica que hay una creciente tasa de desempleo y salarios muy bajos, lo que constituye uno de los determinantes fundamentales para la decisión de emigrar.

1.2.1.1 Definición

De acuerdo a nuestro idioma se entiende por migración al efecto de trasladarse uno o más individuos de un lugar a otro ya sea personas o animales con la intención de

permanecer por un tiempo ya sea ocasional (temporal) o permanente en condiciones de permanecer en aquel lugar.

Tizón et al (1993) como se citó en Micolta 2005) establecen diversas tipologías de migración teniendo en cuenta aspectos como el tiempo, el modo de vida, las necesidades y demandas profesionales, la edad y el grado de libertad, tomando de este apartado el tiempo en el que las personas migran, estos se clasifican en migración estacional, migración de varios años o permanente, migración temporal, migración forzada, migración voluntaria (p.6)

- **Estacionales**, son las de aquellos individuos, generalmente trabajadores, que se trasladan para recolecciones u otros trabajos y que sólo se realizan en determinadas temporadas del año.
- **De varios años o permanente**, es la expectativa más frecuente entre los emigrantes modernos. Se emigra generalmente con la fantasía, a menudo irreal, de que solamente se va a estar unos años fuera del país de origen. En muchos casos toman la determinación de radicarse en un sitio con la finalidad de quedarse y cumplir un ciclo de vida en el lugar determinado para quedarse. y la emigración se convierte en definitiva.
- **Temporal**, para cuando un individuo o ser vivo se trasladó de un lugar a otro con intenciones de permanecer cierto tiempo por trabajo o ejercer una actividad en ese lugar, después de la cual el individuo retornara a su lugar de origen.
- **Forzada**, dependerá de los motivos que llevaron a tomar esta decisión de migrar, ya sea por temas políticos, de raza, etc. Que se ven obligados a salir de un territorio para precautelar la vida principalmente.
- **Voluntaria**, dependerá de los individuos donde no están obligados a salir de un territorio sino es por mejoras en su estilo de vida ya sea para mejorar la situación económica, mejorar su estilo de vida, mejorar su situación social, etc.

1.2.1.2 Migración internacional

La migración internacional constituye uno de los factores de mayor importancia reflejando los cambios económicos y sociales por los que pasan los países receptores, tomando en cuenta los desastres naturales, los conflictos armados, su impacto sobre la vida social y económica es de gran relevancia, el papel que han desempeñado en la evolución y expansión de la globalización que se ha acelerado a escala mundial que hasta el año 2020.

Martínez (2008) en su estudio refiere que América Latina y el Caribe son portadoras de una rica historia migratoria multidireccional, que atrajeron un número importante de inmigrantes europeos, principalmente del sur del continente, motivados por el deseo de trasladarse al nuevo mundo en busca de tierras y oportunidades. Colombia ha experimentado durante los últimos cuatro años la llegada de grandes flujos migratorios, especialmente procedentes de Venezuela. Por una parte, está recibiendo un flujo migratorio en tránsito que termina asentándose en territorio nacional, ante la imposibilidad de continuar su migración en dirección al sur de subcontinente; y por otra parte, es receptora de colombianos retornados que migraron a diversos destinos y que hoy se ven obligados a regresar a causa de las crisis económicas en dichos países. (p.30)

Los problemas con los que se encontraron estos grupos de desplazamiento es que encontraron cerradas las fronteras de los países por donde tenían que regresar por los que optaron pasar por puestos fronterizos ilegales, sin embargo las crecientes restricciones al ingreso de inmigrantes la discriminación en las sociedades de llegada y los problemas que enfrentan para ejercer sus derechos son elementos que dificultan el desarrollo de esta relación en condiciones de mayor fluidez.

Para el análisis de nuestro estudio durante el año 2020 y 2021 por los temas de la Pandemia, el porcentaje de la migración más bien ha disminuido e incluso retrocedido es decir grupos de migrantes han optado por regresar a sus países de origen debido a que las condiciones en lugar donde emigraron cambiaron y tuvieron que retroceder para mejorar sus condiciones principalmente económicas y de salud. Al final todos los países y gobiernos están tratando de mejorar la situación de cada región para frenar e impedir que haya este fenómeno que afecta a miles de familias y las condiciones de sus miembros.

1.2.1.3 Migración Nacional

La migración interna es un fenómeno muy antiguo dado dentro del mismo territorio, afectando a la economía de un país, debido a que la estructura socioeconómica del lugar que habita una persona no cubre los requerimientos deseados como en otros países latinos, Ecuador ha experimentado un acelerado proceso de urbanización en las últimas décadas, esto ha causado que la población urbana vaya en aumento y la población rural disminuya, los principales problemas de la expansión urbana son la falta de desempleo, el alto índice de delincuencia, las malas políticas y unos sinnúmeros de factores.

En efecto, vale destacar la tendencia en el tiempo para el caso de los ecuatorianos que indica una creciente tasa de desempleo, esto es una respuesta a un contexto expulsor basado en desabastecimiento, violencia e inseguridad agudizada en años de crisis económicas, y una volátil tasa de empleo y subempleo. Otro aspecto ligado a la estructura laboral es el salario, que constituye uno de los determinantes fundamentales para que el individuo tome la decisión de cambiar la ciudad de residencia dentro del territorio ecuatoriano. El diferencial salarial de campo y de ciudad es evidente. En general, el ingreso promedio en el sector urbano es superior en 47% al de la zona rural reflejando la seria disparidad al interior del país en cuanto a ingresos (Falconí, 2010)

Por tema de la pandemia, varias son las causas de la migración, ya que el gobierno han hecho la prohibición del desplazamiento de grupos o personas de un lugar a otro de una región a otra por temas de propagación, por este motivo se ha visto frenada la migración nacional. Por lo que es más seguro estar en su propia región que en otro sitio. Por esta razón los desplazamientos han sido los más necesarios y primordiales en estos tiempos, solo por temas de trabajos.

1.2.1.4 Discriminación laboral en población migrante

La discriminación es el trato desigual que se le da a una persona, ya sea por motivo religioso, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc. en las mujeres migrante es muy frecuente la discriminación marcada por el género y su estatus civil, presentándose obstáculos en muchos puestos de trabajo en el área laboral, los mismos tienden a estar relacionados con las tareas de hogar, comercio, y atención al cliente lo que ha generado que no se encuentran remuneradas de forma correcta , esto se da por una sociedad estereotipada.

Por lo tanto, existen normas de la OIT referidas a los trabajadores migrantes en la no discriminación o la igualdad de oportunidades y de trato. Muchos países se han adherido a este objetivo en las esferas económicas y sociales. Algunos han ratificado los Convenios de la OIT y se han esforzado en cumplir las obligaciones que dimanaban de ellos. Por tanto, se podría esperar que la discriminación hubiera desaparecido tanto en la legislación como en la práctica en esos países. Desafortunadamente, hay un gran número de evidencias que muestran que esto no es así en algunos aspectos y especialmente en los referidos a los puestos de trabajo de empresas tanto públicas como privadas. Por ello, esta organización ha emprendido una serie de actividades bajo el título genérico de "Lucha contra la discriminación de que son objeto los trabajadores migrantes y las minorías étnicas en el medio laboral". El fin es reducir la discriminación hacia los no nacionales y las personas de

distinto origen étnico informando a las autoridades, a las organizaciones de empleadores y trabajadores, así como a los formadores implicados en la prevención o el control de la discriminación, sobre cómo las medidas legislativas y las actividades formativas pueden resultar más efectivas, basándolo en comparaciones internacionales del impacto de dichas medidas y actividades. Según esta organización las actividades cubren cuatro componentes principales como: Verificar empíricamente la discriminación, Investigar el grado de eficacia y pertinencia de las medidas legales designadas a combatir la discriminación, Investigar los documentos y evaluar la formación y educación antidiscriminatoria o de igualdad de trato y Realizar seminarios internacionales para discutir los resultados de las investigaciones (Pérez, 1993)

Como se ha señalado, la discriminación tiene muchas desventajas a causa de los obstáculos a los que se enfrentan en el mercado de trabajo de la sociedad receptora a los que contratan sin cumplir con las normas básicas de salarios y de seguridad social con trabajos duros y muy peligrosos para su salud. Este rechazo es muy frecuente en casi todos los procesos migratorios como, etnia, idioma, religión o apariencia marcadamente diferentes de los habitantes del lugar de destino lo que causa muchos obstáculos a los que se enfrentan en el mercado de trabajo. Estos obstáculos, para el caso de las mujeres inmigrantes se concretan en las múltiples formas de discriminación laboral.

1.2.1.5 Estudios sobre riesgos psicosociales en trabajadores migrantes

Como parte del análisis sobre este tema de los riesgos psicosociales en los trabajadores inmigrantes se puede definir que son consecuencias negativas para el bienestar del trabajador migrante, por el mismo hecho de estar fuera de su país de origen no solo afecta a la persona que emigra sino que su sistema social se ve afectado por la situación socioeconómica en la que sus familiares dependen económicamente de ellos, por

esta razón trabajan horas más intensas para aumentar sus ingresos y poder así enviar estas remesas a su familia, se sabe que son muchos los riesgos que afrontan estas personas como en la salud, en el rendimiento físico y mental es decir, en las actividades para desarrollar el trabajo que le es asignado, sin dejar a un lado también las condiciones ambientales y factores que tienen que ver con las características del trabajo.

Porthé et al (2007 como se citó en Fernández, 2018) como señala en su estudio, técnicas como la subcontratación, la temporalidad, la reducción del personal fijo o los contratos con limitados derechos sociales, están en muchos casos relacionados con la población inmigrante, suponiendo para ellos una mayor exposición a estos climas laborales de inseguridad y precariedad laboral. Además, se ha estudiado que es más frecuente encontrar situaciones precarias entre los trabajadores que vienen de países de renta baja. Las posibles consecuencias de esta precariedad laboral, pueden ser muy variadas, y en concreto, pueden afectar a la salud física y psicosocial de los individuos, situación que, además, ha sido acrecentada con la reciente recesión económica sufrida en el país (p.12)

Hay que tomar en cuenta que durante la actual crisis humanitaria que vive el país, las cifras de empleo han bajado drásticamente principalmente para los migrantes, de los cuales se debe considerar que la mayoría de trabajos son informales donde no hay cobertura de los servicios del estado y tampoco se puede tener un registro, tomando encuentra que también un buen porcentaje de migrantes no están registrados documentalmente a esto también se puede añadir todos los riesgos que tienen que pasar estas personas a causa de los riesgos físicos, químicos, mecánicos sobre todo cuando tienen hijos pequeños.

Considerando que la ruta migratoria en nuestro país tiene muchos obstáculos que implica falta de plaza de trabajo afectando de igual forma a los propios ecuatorianos en edades de etapas de trabajo.

1.2.2 Normativa legal de los riesgos psicosociales

El Ecuador ha hecho un gran esfuerzo al implementar Leyes, Convenios, Tratados con los diferentes estados para permitir la movilidad humana dentro y fuera del territorio con el llamado Ecuador País de Fronteras Abiertas, para la defensa de los derechos humanos, de ciudadanía, la criminalización, la no discriminación, de la igualdad de todos ante la ley para la población nacional y extranjera donde están implícitamente involucrados los migrantes, ha hecho todo este esfuerzo para los demás Estados que sean recíprocos con nosotros y reciban el mismo trato de nuestros ciudadanos en el exterior.

El desconocimiento de las leyes, de los deberes y obligaciones que tiene cada ciudadano en este caso de los migrantes hace que no se regularicen antes los organismos competentes como son las oficinas de migración para tener su registro de ingreso y salida de cada ciudadano. Como ya hemos hablado, cada ser humano que ingresa al país con la finalidad de quedarse por un tiempo, la ley le da cierto status dentro del país, desde turista hasta ciudadano ecuatoriano con todos sus deberes y obligaciones con el cumplimiento estricto de las leyes contempladas en la constitución.

“La ley Orgánica de Movilidad Humana (LOMH) recientemente promulgada en Ecuador establece en su artículo 66 que las personas extranjeras que deseen ingresar y permanecer en el territorio ecuatoriano deben optar por cualquiera de ocho tipos de visa”(LOMH,2017)

Según Morales (2018) El extranjero inmigrante se hace acreedor al domicilio político en el Ecuador, cuando es legítimo poseedor de una visa. En este sentido se establecen

tipos de visa, entre las cuales destacan la visa de turista, la visa de residencia temporal, de residencia permanente, la de inversionista, entre otras.

Esta ley de movilidad humana, aprobada en febrero del 2017, está en relación con el “Acuerdo sobre Residencia para Nacionales, este Acuerdo Regional, permite a los ciudadanos de los países miembros del MERCOSUR solicitar una visa de residencia en cualquier otro país de la región luego de haber tenido la visa de residencia temporal por dos años (MREMH, 2014). Este acuerdo sobre residencia permite a los ciudadanos nacionales de un estado, residir en el territorio de otro país, obteniendo una residencia legal mediante la acreditación de su nacionalidad y presentación de los requisitos previstos en el acuerdo. Es así como el objetivo de este proceso se basa en el fortalecimiento de la integración regional, a través de instrumentos que facilitan la libre circulación de personas entre los países que conforman el MERCOSUR. Actualmente se encuentran en vigencia para Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Bolivia, Chile, Perú, Colombia y Ecuador. (Morales, 2014)

1.3 Variables relacionadas a los riesgos psicosociales

Todas estas variables que vamos a encontrar a continuación son aquellas variables que están relacionadas directamente de forma positiva o negativamente al trabajador en la organización y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar emocional, físico y psicológico del trabajador y de la empresa.

1.3.1 Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout se caracteriza por un comportamiento inadecuado a un estrés emocional crónico con una actitud fría y despersonalizada hacia los demás

traducidos en un agotamiento emocional en las personas que trabajan en contacto directo con la gente de alguna forma, como es el caso de los médicos principalmente del área de salud mental, de la educación, dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece sino que en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 lo calificara de riesgo laboral.

(Moreno y Báez, 2010, como se citó en Córdova, 2018) menciona en su estudio que el Burnout o desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral que se diferencia del estrés por sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, y de fatiga desmotivante para las tareas laborales (p.13)

En cuanto a los resultados obtenidos en nuestra investigación podemos evidenciar que dentro de los trabajadores tanto nacionales como extranjeros no presentan un Síndrome de Burnout, al comprobar que en sus dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional obtienen un bajo nivel, y a su vez un alto nivel de realización personal, lo que permite entender que en la empresa existe un correcto manejo preventivo y de seguimiento tanto de las condiciones laborales como interpersonales de sus trabajadores, lo cual queda evidenciado por medio de la satisfacción laboral de los encuestados.

Álvarez y Fernández, (1991) menciona los síntomas del burnout que afectan negativamente a la persona que lo padece estos son:

- Psicosomáticos: Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, pérdida de ciclos menstruales.
- Conductuales: Absentismo laboral, abuso de drogas,
- Emocionales: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.
- Defensivos: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

Si bien es cierto el principal rasgo fundamental del Burnout es el cansancio emocional, es la sensación de no poder dar más de sí, la persona que padece este síndrome se aísla de los demás mostrando una actitud negativa.

Fernández (1991) describió al burnout como un proceso transicional y continuo con un incremento progresivo en la severidad, lo que Fernández considera que existen tres fases como se puede distinguir una primera fase el momento en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de conducta y de actitudes. (p.12)

1.3.2 Capital psicológico

El capital psicológico se define como un constructo de orden superior que está relacionado con el bienestar, actitudes y conductas organizacionales positivas dentro de una organización mejorando el rendimiento y satisfacción laboral para alcanzar los

objetivos de la empresa, tiene efectos motivacionales sobre la conducta de los individuos de forma favorable y afectiva.

Según (Delgado y Castañeda, 2011, como se citó en García y Forero, 2017) para caracterizarlo es necesario referirse a cuatro componentes del capital psicológico, estos logran constituir un factor principal de segundo orden el cual logra predecir mejor tanto el rendimiento como la satisfacción, estos se componen de: autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia. A continuación se profundizara sobre los elementos que componen el capital psicológico (p.2).

Autoeficacia, se entiende como las destrezas de organizar y culminar exitosamente una tarea impuesta, además, tener confianza y autoeficacia en uno mismo

Optimismo, es una característica cognitiva que el individuo ve de manera positiva sintiendo confianza en sí mismo En el caso de las negativas, estas se deberían a causas externas, temporales y específicas y hacen que las personas se exhiban como dudosas y vacilantes.

Esperanza, es un estado emocional positivo de motivación que permite al individuo empeñarse en conseguir un objetivo y tener la capacidad de reorientar los caminos hacia las metas deseadas teniendo lo que anhelan.

Resiliencia, es entendida como la capacidad de afrontar sucesos en la vida laboral que influyen significativamente y tomarlos como aprendizajes u oportunidades de mejora, recuperarse, combatir o enfrentar a la adversidad, el conflicto o el fracaso, e incluso de acontecimientos positivos, que sostienen la capacidad de recuperación para alcanzar el éxito.

Los resultados se muestran positivos con tendencia a la mejora con proyectos preventivos en el que existan mecanismos de acción en los recursos de seguridad y salud en el trabajo; todos los docentes tanto nacionales como extranjeros mantienen sus niveles

psicológicos óptimos en el manejo frente a la eficacia, esperanza, resiliencia y el optimismo a pesar de seguir laborando en modalidad del teletrabajo, han desarrollado estrategias que se han ido adaptando a las circunstancias actuales post-pandemia. Se están realizando planes de acción para el retorno seguro de los educandos previa vacunación para fortalecer la inmunidad, según el Ministerio de Educación.

1.3.3 Ansiedad y depresión

La ansiedad y la depresión son respuestas fisiológicas, cognitivas y emocionales que no son ajenas puede ocurrir a cualquier persona, las experimentamos cuando surgen cambios en nuestra vida cotidiana, nuestras circunstancias personales, familiares o laborales, supone una de las patologías más frecuentes en Atención Primaria y es la primera causa de atención psiquiátrica y de discapacidad derivada de problemas mentales causando una visión negativa de sí mismo, haciendo que la persona deprimida se auto caracterice a sí misma como incompetente.

La depresión es un trastorno emocional que causa en las personas un sentimiento de tristeza constante, y una pérdida de interés que interfieren con la vida diaria, cuando uno tiene depresión ven el mundo de una manera muy diferente cambiando sus actitudes y pensamientos, Muchos individuos deprimidos experimentan un sentido profundo de desesperación que puede llevar a la ideación o intento suicida, por otro lado la ansiedad es una respuesta a un peligro indefinido, confuso o imaginario, ante estas situaciones todos experimentamos los síntomas característicos de la respuesta de ansiedad.

La depresión se ha enlazado a otros problemas: consumo de tabaco, abuso de sustancias, problemas de salud física y dificultades académicas, por otro lado también impacta las relaciones interpersonales, como por ejemplo matrimonio, relaciones con los

hijos y con los amigos afectando los sentimientos, asociados a alteraciones del comportamiento

Como se puede ver en el capítulo anterior , la depresión se puede vincular con el síndrome de burnout, afectando la estructura personal, dicho síndrome se caracteriza por tres componentes: despersonalización, cansancio emocional y reducida autorrealización, lo cual conlleva al decremento de la efectividad en el trabajo. Con base en esto, la diferencia radica en que el *Burnout* es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales. El aspecto que permite discriminar el burnout de la depresión es que en el primero la sensación de impotencia está confinada al ámbito laboral, mientras que en la depresión se esparce cubriendo todos los aspectos de la vida del paciente. En este sentido, el profesional con *burnout* posee más rutas de “escape” que el depresivo, sin embargo, en algunos casos la situación de *burnout* es seguida de un cuadro depresivo. (Cantero y Ramírez, 2009, p.4).

Por otro lado, el trabajo y el retiro son aspectos de mucha importancia para el ser humano, ya que al llegar el momento del retiro hay muchos cambios sociales y económicos. De esta forma, el retiro crea un nuevo significado en el proceso de envejecer, los problemas emocionales más comunes del retiro son manifestados por la ansiedad y la depresión con estado de ánimo bajo, hay mal humor y la voluntad se debilita debido a que la anticipación de ese evento incierto muchas veces genera temor y confusión incluso algunos desarrollan síntomas nerviosos como dolores de cabeza, indigestión, depresión e irritabilidad al acercarse la edad del retiro.

1.3.4 Soledad

La soledad se define como un estado psíquico y multidimensional potencialmente estresante, es la sensación de aislamiento físico o distanciamiento que los humanos han experimentado en algún momento de su vida y al estar y sentirse solo pueden experimentar consecuencias emocionales y psicológicas, la falta de afecto y la carencia social implica un desequilibrio en el nivel deseado de interacción socioafectiva, los migrantes son los más propensos a padecer la soledad por el mismo hecho de llegar a un lugar que no conocen a nadie dejando a su familia, todo esto tiene un fuerte impacto sobre el funcionamiento de la salud emocional y psicológica de la persona.

“También se concibe la soledad como un fenómeno multidimensional en el que influyen variables cognitivas, emocionales, conductuales y sociales, que se conjugan de un modo distinto para cada persona” (Rokeach, 1996, citado por Vera, 2014, p.4).

Por otro lado, la soledad también es producida por diferentes causas en las personas mayores, como el deterioro de las relaciones interpersonales, el aislamiento social y la menor participación en actividades agradables, a lo que contribuyen factores como la muerte o la ausencia de sus congéneres, dificultades motoras y de desplazamiento, limitaciones perceptivas (sordera, ceguera) que marcan barreras con los otros y diferentes ritmos de vida con las generaciones más joven. También existe un factor de gran relevancia de que un alto porcentaje de adultos mayores no cuentan con ingresos económicos que les permitan satisfacer sus necesidades básicas. Las relaciones sociales tienen mucha importancia en la calidad de vida de estas personas ya que todos necesitan apoyo para satisfacer nuestras necesidades de pertenencia y afiliación, y al no contar con los demás disminuye la sensación de bienestar (Cardona et al., 2009, p.154).

Según Montero y Sánchez, (2001) la soledad se componen de cuatro esquemas conceptuales de desarrollo en términos de los enfoques epistemológicos que subyacen a las microteorías vinculadas con la soledad estos son (p.21):

- a) La existencialista, cuyo postulado esencial es la condición ontológica de la soledad, en tanto que el ser humano tiene como condición de vida la permanente contradicción entre la separación física y la necesidad de vinculación afectiva
- b) La fenomenológica, con la característica de la recreación subjetiva y las representaciones simbólicas de las condiciones socioambientales
- c) La funcionalista-interaccionista, donde el énfasis de los estudios realizados es más descriptivo que predictivo. La característica esencial de esta aproximación es el establecimiento de correlaciones entre diferentes variables y/o dimensiones
- d) La estructuralista, donde la noción de un sistema equilibrado de elementos constitutivos que poseen diferentes funciones y cumplen diversos procesos de autorregulación, permite concebir a la soledad como un mecanismo de retroalimentación adaptativo

En la investigación realizada por Cardona y sus colaboradores en el año 2009, este presenta la distribución del concepto de soledad por rango de edad. Se halló que el grupo de mayor edad manifiesta que la soledad es sentirse solo en mayor medida con un 28,6%, mientras que expresa que la soledad es estar solo con una frecuencia menor de 19%. Igualmente los menores de 75 años eligen ampliamente el estar solo como concepto preferido de soledad, el grupo de menor edad expresa con mayor frecuencia que la soledad es aislarse, en comparación a mi investigación realizada los resultados que muestra mi investigación es que si existe una variable un tanto preocupante de soledad. Por tal razón, se propone que la empresa desarrolle una campaña de intervención con las poblaciones que presentan estos puntajes preocupantes ya que cualquiera de estos aspectos interviene justamente en el desarrollo laboral de los empleados (Cardona et al., 2009, p.158).

La soledad suele considerarse principalmente como una emoción y hay que prestar mucha atención siendo un problema personal y está determinada por muchos factores, por tal razón las empresas necesitan contemplarla como un problema corporativo siendo muy

importante para la plenitud emocional, el ajuste del comportamiento, para el buen rendimiento del trabajador en la empresa.

1.3.5 Resiliencia

La Resiliencia es la capacidad que tienen las personas para afrontar distintas adversidades que se les presentan frente a la incertidumbre y a los cambios de su entorno. Permite desarrollar conductas positivas ante el estrés, las amenazas o algún conflicto, también tienen la capacidad de hacer frente a cambios o situaciones traumáticas como desastres naturales, teniendo la capacidad de sobrellevar con tranquilidad y serenidad tal circunstancia que se le enfrenta en la vida o incluso adaptarse y ser capaz de afrontar y superarla o ser transformados por éstas. Además, las personas que poseen un alto nivel de resiliencia son capaces de afrontar las relaciones interpersonales ante cualquier situación adversa en cualquier ambiente ya sea en el ambiente laboral, social personal.

Sambrano (2010, como se citó en Osorio, 2016) explica que existen muchos autores que han definido la resiliencia y, al mismo tiempo, han determinado las características más importantes para considerarse resilientes y estas son a continuación. (p.p.17-18):

- **Competencias emocionales**, el resiliente es una persona que tiene la capacidad para concientizar, modular, adaptar y transformar en forma concreta y experiencial, su despliegue interior de energías, motivaciones, tendencias y predisposiciones emocionales expresados en forma de comportamientos, conductas de atracción – repulsión, temperamento, reacciones psicofisiológicas, entre otros.
- **Competencias éticas, morales y espirituales** se refieren a los principios, normas y sentimientos profundos que en una sociedad contribuyen a regular el comportamiento de las personas, de acuerdo a lo que se considera bueno, correcto o justo.

- **Competencias cognoscitivas** son relativas al conocer y se producen en un contexto interactivo de naturaleza social y explícitamente comunicativa. La capacidad para aprender de la experiencia es una de las más valorada y practicada por las personas resilientes.

Es importante destacar que, estas competencias describen esos factores internos resilientes planteados en la investigación y nos enseña a percibir los problemas con precisión, estudiar las posibles soluciones, elegir una de ellas y, estratégicamente entrar en acción en el momento preciso.

Por otro lado, a nivel individual y organizacional se desarrollan factores de supervivencia ante una crisis, adversidad, y a cambio ya que poseen un gran impacto en el desarrollo y desempeño sostenido de la organización tanto interna como externa.

Palomar y Gómez (2010, como se citó en García, 2016) menciona que las habilidades que desarrollan las personas resilientes, consiguen mejorar y optimizar sus recursos para el mantenimiento de la salud. Algunas de estas habilidades que describen se las puede adaptar al comportamiento de salud como son (p.64):

- a) Rápida respuesta ante el riesgo. Actuar con rapidez ante los riesgos de salud implica un mayor nivel de protección.
- b) Madurez precoz. Un elemento importante para el mantenimiento de la salud es contar con la capacidad de autogestión de sí mismo lo antes posible.
- c) Búsqueda de información. La información es una variable imprescindible para manejar adecuadamente los riesgos de salud.
- d) Relaciones interpersonales positivas. Contar con una red de relaciones interpersonales que puedan prestar ayuda en una situación de riesgo de salud.
- e) Optimismo. Capacidad de pensar en positivo ante situaciones de riesgo de salud.

- f) Asunción de responsabilidad. Capacidad de asumir la responsabilidad ante situaciones de riesgo de salud.

Como hemos podido comprobar la resiliencia es necesaria en nuestro medio porque abarca todos los aspectos de la vida y consigue influir positivamente en la salud, tiene la capacidad de desarrollarse de manera positiva a pesar del riesgo que se pueda tener la persona siempre se mostrará positiva, porque si se es resiliente es capaz de afrontar las adversidades de su entorno social.

Así como Osorio en el año 2016 en su investigación hizo el análisis de que las personas a pesar de situaciones difíciles o problemas logran superarlo de manera positiva, y propuso un programa de fortalecimiento resiliente dirigido al personal de la institución, esto con la finalidad de mejorar el clima organizacional de la institución, motivando y propiciando encuentros y actividades del interés colectivo y de esta manera crear un ambiente favorable para que se desarrolle con éxito el proceso de enseñanza en la institución, es por esta razón en mi investigación se propone a la institución seguir este mismo procedimiento ya que se puede observar que existe un 5% de muy baja resiliencia en los participantes nacionales y un 5% de baja resiliencia en los participantes extranjeros, por lo que se podría dar este programa de fortalecimiento resiliente no solo a la población que ya está afectada sino, trabajar con todo el personal de dicha institución (Osorio, 2016. p.104).

Capítulo dos

Metodología

2.2 Metodología

2.2.1 Objetivos

Los objetivos propuestos en este trabajo de fin de titulación son los siguientes:

2.2.1.1 Objetivo general:

Identificar los principales factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa privada en el sector educativo del norte de la ciudad de Quito, durante el año 2021.

2.2.1.2 Objetivos específicos:

- Identificar las características sociodemográficas, laborales y la percepción de discriminación de los trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Quito durante el 2021.
- Determinar los niveles de burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) de los trabajadores docentes de una institución educativa privada de la ciudad de Quito.
- Identificar los principales factores de riesgos psicosociales de la muestra de los trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Quito.
- Establecer el capital psicológico a través de las dimensiones de esperanza, auto-eficacia, resiliencia y optimismo que posee la muestra investigada.

- Identificar la salud mental, a través del estrés, ansiedad y depresión de la muestra de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Quito.
- Determinar la soledad percibida que manifiesta la muestra de los docentes de una institución educativa.
- Identificar el grado de resiliencia en la muestra de los docentes de una institución educativa del sector norte de Quito.

2.2.2 Preguntas de investigación

En el presente trabajo de fin de titulación se diseñaron las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las características sociodemográficas, laborales y percepción de discriminación de la muestra de los trabajadores de una institución educativa privada de la ciudad de Quito?

¿Cuál es el nivel de burnout a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de los trabajadores de la institución educativa privada de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores de la institución educativa privada de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son las dimensiones que obtienen una mayor puntuación en cuanto a la percepción del capital psicológico de los trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son las características de salud mental (estrés, ansiedad, depresión), de la muestra de la investigación de los trabajadores de la institución educativa privada de la ciudad de Quito?

¿Cuál es la percepción de soledad y de resiliencia de la muestra investigada?

2.2.3 Diseño de investigación

“El diseño de investigación es el plan, la estructura y estrategias que se utilizarán para obtener respuestas a las preguntas de investigación e hipótesis controlando la varianza experimental” (Reidl, 2012, p.37).

La presente investigación tiene un diseño no experimental puesto que se desarrolla a partir de la observación de un fenómeno de investigación y no se hace manipulación de las variables ni de los individuos ni de sus conductas, solo se observa a los trabajadores en su ámbito natural. La investigación es de corte transversal porque se realiza en un tiempo determinado, es decir en un punto en el tiempo.

A su vez, la investigación es exploratoria y descriptiva puesto que se realiza una exploración de datos iniciales en un momento específico y se recolecta información relevante de las variables de estudio. Finalmente tiene un enfoque cuantitativo debido a que vamos a trabajar con los datos que nos reflejan los instrumentos a aplicar, con los que nos servirán para conocer los resultados de las variables de investigación.

2.2.4 Contexto

El lugar donde se desarrolló la muestra a los trabajadores es en la ciudad de Quito la cual posee una superficie de 352 Km² su territorio es montañoso, su clima es templado y cálido cuenta con un sector educativo de alto nivel, está ubicada al norte de la ciudad, en una zona residencial tiene un nivel económico alto, existe gran apertura de negocios y centros comerciales que permite que sea una economía fluida, a su alrededor también se encuentran muchos conjuntos residenciales.

Esta institución fue pionera para el bachillerato internacional en Sudamérica convirtiéndose en uno de los primeros colegios en el continente en ofrecer el Programa del diploma BI, fue fundada por miembros de la comunidad Judía Ecuatoriana en el año 1973 la

cual lleva 48 años. Desde entonces, como uno de los mejores colegios privados de Quito encontrándose laborando y formando profesionales extraordinarios y con muchos valores

Esta institución cuenta con 130 docentes trabajando para dicha institución de una variedad de países y su principal objetivo es formar niños y jóvenes para que actúen como ciudadanos responsables, respetuosos de la dignidad humana dotados de conocimientos y carácter para enfrentar la vida.

2.2.5 Población y muestra

La muestra de la presente investigación será de causal – accidental y no probabilística ya que los individuos se escogen de manera casual es decir, son seleccionados para cumplir con los objetivos del estudio.

Esta investigación está determinada por miembros de una institución educativa la cual tiene 130 trabajadores. La muestra seleccionada es 20 trabajadores de nacionalidad ecuatorianos y 20 extranjeros estableciendo un total de 40 trabajadores. Los cuales cumplieron con las características idóneas para la investigación.

2.2.5.1 Participantes

Nuestros participantes deben cumplir ciertos criterios para su selección estos son:
Criterios de inclusión y exclusión de los participantes:

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)

Exclusión

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

2.2.6 Métodos, técnicas

La técnica a utilizar son la aplicación de cuestionarios previamente desarrollado por la plataforma zoom, que permitirá obtener información fundamentada de los trabajadores educadores, dicho cuestionario se estructuró para identificar los factores de riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores, los cuestionarios fueron diseñados para obtener información cuantitativa para formar un proceso estandarizado de recolección de datos.

Los cuestionarios con lo cual se evalúa a los trabajadores son:

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

Todos estos cuestionarios evalúan los factores de riesgo psicosocial a las cuales pueden estar expuestos los trabajadores.

2.2.6.1 Métodos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el método descriptivo, puesto que permite explicar y analizar los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores educativos y busca especificar lo más relevantes e importantes de los trabajadores, por otra parte se aplica un método analítico y sintético debido a que explica la relación entre los

elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, en lo referente a los factores de riesgo psicosociales.

Adicionalmente se aplicó el método inductivo, el cual permite configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos relacionados con los factores de riesgos psicosociales. Este método se aplica en todo el proceso de investigación puesto que utiliza la lógica y una información general para formular una solución pasible a un problema dado.

Para la recolección de datos se utilizó el método de Escalamiento de Likert ya que es, un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del participante en cuanto a las variables de estudio.

Para la organización de la información obtenida a través de los cuestionarios aplicados se utilizará el método estadístico, este método facilita el manejo de grandes cantidades de observaciones y datos por el empleo adecuado de la muestra. El método estadístico permite organiza la información alcanzada con la aplicación de la batería de instrumentos propuestos en esta investigación realizar la tabulación de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento (Hernández et.al.,1991, citado por Ramírez, 2018)

2.2.6.2 Técnicas

Se inició con la revisión bibliográfica mediante la lectura de distintos aportes teóricos, conceptuales y metodológicos de los factores de riesgos psicosociales, los cuales permitieron conocer, analizar y seleccionar contenido para el desarrollo de una base teórica.

Para el desarrollo se utilizó el resumen o paráfrasis, como medio para presentar los aportes seleccionados de forma abreviada, lo que permitió la mejor comprensión de las

temáticas desarrolladas y la redacción con exactitud y calidad de la estructura del marco teórico.

2.2.7 Instrumentos

2.2.7.1 Cuestionario Ad Hoc.

Este cuestionario tiene la finalidad de poder evaluar de forma crítica la calidad de investigaciones realizadas mediante encuestas, así como saber interpretar sus resultados y conocer la opinión de la población sobre determinados asuntos.

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

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

Este instrumento está diseñado para medir tres constructos en sus tres aspectos fundamentales: agotamiento, cinismo - eficacia profesional. Este cuestionario está compuesto por 16 ítems. Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con puntuaciones de 0 a 6 de forma que 0 supone que lo expuesto no sucede nunca y 6 que

sucede todos los días. La subescala de agotamiento está compuesta por 5 ítems y mide los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. La puntuación máxima es de 30.

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

La dimensión de eficacia profesional consta de 6 ítems y mide 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).

2.2.7.3 Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-III).

Este cuestionario fue 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 (13a 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 (α) para sus escalas se encuentra entre .64 y .91, lo que indica un buen nivel de consistencia interna (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2009)

2.2.7.4 Psychological capital questionnaire (PCQ).

Este Instrumento fue 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 (α): autoeficacia .90; esperanza .85; optimismo .66 y resiliencia .76 (Azanza, Domínguez, Moriano & Molero, 2014). Asimismo, la escala total del PCQ consta con de un (α) de hasta .92 (Larson & Luthans, 2006).

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

El DASS quedó constituido por tres escalas que son las siguientes; *la depresión* como un trastorno compuesto por síntomas típicamente asociados con estado de ánimo disfóricos como la tristeza. La *ansiedad* es descrita en torno a los síntomas físicos de excitación, ataques de pánico, tensión muscular y miedo. El estrés descrito como cierta tendencia a reaccionar a los acontecimientos estresantes con síntomas tales como tensión, irritabilidad y activación persistente (Lovibond & Lovibond, 1995). Los ítems se contestan en una escala tipo Likert con un rango de respuesta del 0 al 3 (nada aplicable en mí, aplicable a mí en algún grado, aplicable en mí en alto grado, muy aplicable en mí). Las escalas de depresión y estrés presentaron un alfa de .85 y .83 respectivamente, mientras que en la escala de ansiedad se obtuvo un alfa de .73. En conjunto, los ítems que componen el DASS -21 presentaron un alfa de .91. (Antúnez, Zayra, & Vinet, Eugenia 2012).

2.2.7.6 Escala de Soledad de UCLA

La escala de 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

2.2.7.7 Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14)

La escala de resiliencia 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).

2.2.8 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se inició con la revisión bibliográfica de distintas fuentes teóricas y estudios previamente realizados utilizando distintas técnicas para el desarrollo del marco teórico, mediante el estudio de campo se trabajó con la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, los mismos fueron aplicados mediante una plataforma para resguardar la salud de los participantes por la situación sanitaria que se vive en el país.

Para la aplicación de los cuestionarios los participantes firmaron un consentimiento informado lo cual permitió analizar las escalas de depresión, ansiedad, estrés, soledad y resiliencia.

Una vez obtenido los resultados se utilizó una matriz de Excel para la tabulación y recopilación de información, adicionalmente para el análisis de los resultados se utilizó la herramienta digital SPSS lo que permitió la representación de los resultados en gráficos y tablas.

2.2.9 Recursos

Los medios que se consiguieron para conseguir los resultados planteados son:

Tabla 1
Recursos

Recursos materiales	Detalle
Computador (zoom)	Medio por el cual nos conectamos con los participantes de la presente investigación
Internet	Medio de uso para comunicación
Medio telefónico	Llamada al asistente del rector
Recursos humanos	
Tesista	Revisar las encuestas a los participantes
Director de tesis	Revisar el proceso de investigación
Muestra de participantes en la investigación	Todos los participantes de la presente investigación
Recursos económicos	
Nota	
Se informa que la presente investigación se la realizó en línea por la situación de la pandemia que se vive desde el año 2020-2021	

Capítulo tres

Análisis de resultados y discusión

3.1 Análisis de resultados

Formato de tablas para apartado de Análisis de resultado del Programa Riesgos psicosociales en trabajadores

A continuación se detallan los principales resultados encontrados en la muestra de trabajadores nacionales y extranjeros

Tabla 2
Características sociodemográficas

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
Sexo				
Hombre	7	35.00	9	45.00
Mujer	13	65.00	11	55.00
Edad				
<i>M</i>	38.50		44.25	
<i>DT</i>	8.72		9.41	
Max	64.00		58.00	
Min	27.00		21.00	
Número de hijos/as				
<i>M</i>	1.65		1.80	
<i>DT</i>	1.09		1.06	
Max	3.00		5.00	
Min	0.00		0.00	
Estado civil				
Soltero/a	3	15.00	2	10.00
Casado/a	13	65.00	17	85.00
Viudo/a	0	0.00	0	0.00
Divorciado/a	2	10.00	0	0.00
Unión libre	2	10.00	1	5.00

Como se puede observar en la tabla 1, en relación a los trabajadores nacionales el 65 % fueron mujeres mientras el 35 % hombres, con una edad promedio de 38.5 años donde la edad máxima es de 65 años y la edad mínima llego a los 27 años, en cuanto al número de hijos se puede ver que tenían una cantidad mayor de 3 y hubo participantes que

no tienen hijos. En relación con su estado civil se reporta que el 65 % indicaron estar casados, y el 15 % solteros, un 10 % tener unión libre y 10 % divorciados. En contraste con las muestras de participantes extranjeros se puede notar que el porcentaje que mayoritariamente participo fueron mujeres con un 55 % en relación al 45 % hombres. Así mismo muestra que son mayores en edad con un promedio de 44 años en donde el participante de mayor edad es de 68 años y el de menor edad es de 21 años. En cuanto a números de hijos también supera a los participantes nacionales ya que su media de hijos es de 1.80 y el participantes con mayor cantidad de hijos reporta 5 hijos de estos participante el en 85 % son casado, 10% solteros y 5 % en unión libre lo que muestra que a diferencia de los nacionales la mayoría de los participantes extranjeros se encuentran casados.

Tabla 3.
Características laborales

	Tipo de Población			
	Nacionales		Extranjeros	
	N	%	N	%
Ingresos mensuales				
< 400	0	0.00	1	5.00
401 a 800	3	15.00	4	20.00
801 a 1200	11	55.00	1	5.00
1201 a 1600	3	15.00	2	10.00
1600 a 2000	1	5.00	5	25.00
>2000	2	10.00	7	35.00
Experiencia laboral				
<i>M</i>	12.15		15.20	
<i>DT</i>	7.62		8.21	
Max	29.00		30.00	
Min	3.00		1.00	
Institución en la que trabaja				
Pública	7	35.00	3	15.00
Privada	13	65.00	17	85.00
Tipo de contrato				
Nombramiento permanente	10	50.00	8	40.00
Nombramiento provisional	3	15.00	3	15.00
Libre nombramiento y remoción	1	5.00	2	10.00
Servicios ocasionales	1	5.00	2	10.00
Periodo fijo	2	10.00	4	20.00
Otros	3	15.00	1	5.00
Horas de trabajo/día				
<i>M</i>	7.35		8.25	
<i>DT</i>	1.87		1.74	
Max	10.00		15.00	
Min	3.00		6.00	

Trabajo por turnos				
Si	4	20.00	10	50.00
No	16	80.00	10	50.00
Ha sido testigo de actos discriminatorios				
Si	5	25.00	3	15.00
No	15	75.00	17	85.00

En la tabla 2, se puede evidenciar que en el grupo de población nacional el ingreso máximo con mayor porcentaje es de 801 a 1200 seguido de 401 a 800 con el mismo valor de 1201 a 1600 y mayor a 2000, y no hay ingreso menor de 400 dólares.

En cuanto a la experiencia tiene una media de 12 .15 años con un mínimo de 3 y máximo de 29 años de experiencia, con un nombramiento de contrato permanente, con una media de horas de trabajo de 7.35 y un máximo de 10 y un mínimo de 3 en cuanto a turno el 16 % no trabaja en turno y que no ha presentado actos de discriminación, estos datos concuerdan con los datos encontrados en los trabajadores extranjeros.

Tabla 4.
Resultados de las dimensiones de Burnout

	País/Región de origen							
	Nacional				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Agotamiento emocional	13.40	8.79	28.00	.00	11.75	8.10	26.00	.00
Realización personal	32.60	4.77	36.00	19.00	31.25	5.48	36.00	17.00
Despersonalización	4.75	7.24	26.00	.00	6.40	6.95	22.00	.00

En la tabla 3 se describen las **dimensiones del síndrome de Burnout**; en los trabajadores nacionales se obtuvieron los siguientes resultados, con un promedio de 32.6 con respecto a realización personal con un máximo de 36 y mínimo de 19; en agotamiento con un promedio de 13.4 y un máximo de 28 y 4.75 en despersonalización con un máximo 26, en cuanto a las medias obtenidas en la población extranjera fueron 31.25 en realización personal, con un máximo de 36 y un mínimo de 17; 11.75 agotamiento y un máximo de 26 y 6.4 en despersonalización con un máximo de 22.

Tabla 5.
Resultados de las dimensiones de Riesgos Psicosociales

			País/Región de origen			
			Nacional		Extranjero	
			N	%	N	%
Exigencias Psicológicas	Demandas cuantitativas del trabajo	13	16	80.0%	16	80.0%
		5	2	10.0%	3	15.0%
	Tiempo y ritmo de trabajo	2	2	10.0%	1	5.0%
		6	9	45.0%	13	65.0%
		3	6	30.0%	2	10.0%
	Demandas emocionales	11	5	25.0%	5	25.0%
3		7	35.0%	10	50.0%	
Control sobre el trabajo	Posibilidad de desarrollo	5	5	25.0%	4	20.0%
		12	8	40.0%	6	30.0%
	Significado de trabajo	1	1	5.0%	1	5.0%
		1	2	10.0%	2	10.0%
		18	17	85.0%	17	85.0%
		1	0	0.0%	2	10.0%
1	1	5.0%	2	10.0%		
18	19	95.0%	16	80.0%		
Apoyo social y calidad de Liderazgo	Claridad de liderazgo	2	3	15.0%	3	15.0%
		3	2	10.0%	1	5.0%
	15	15	75.0%	16	80.0%	
	Apoyo social de los colegas	6	5	25.0%	5	25.0%
		4	7	35.0%	8	40.0%
	Apoyo social de los supervisores	10	8	40.0%	7	35.0%
5		4	20.0%	6	30.0%	
3	5	25.0%	1	5.0%		
12	11	55.0%	13	65.0%		
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento	8	3	15.0%	3	15.0%
		4	4	20.0%	3	15.0%
	8	13	65.0%	14	70.0%	
	Inseguridad sobre el empleo	2	4	20.0%	5	25.0%
		3	0	0.0%	0	0.0%
	Inseguridad sobre las condiciones del trabajo	15	16	80.0%	15	75.0%
8		10	50.0%	5	25.0%	
6	4	20.0%	6	30.0%		
6	6	30.0%	9	45.0%		

En la tabla 4, de acuerdo a los resultados obtenidos de las **exigencias psicológicas** se observa que los trabajadores nacionales presentan un riesgo bajo con un 80 % de la muestra, el 45 % menciona tener riesgo bajo en tiempo y ritmo de trabajo mientras un 40 % un riesgo alto de demandas emocionales. En comparación con los

trabajadores extranjeros el 80 % presenta/menciona un bajo riesgo de demandas cuantitativas, 65 % niveles bajo de tiempo y ritmo de trabajo y 50 % niveles bajo en demandas emocionales, lo que demuestra que tanto en los trabajadores nacionales como extranjeros tiene un bajo porcentaje de demandas cuantitativas en el trabajo

*Se evidencia que en cuanto al **Control sobre el trabajo** los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto de posibilidad de desarrollo con un 85 % de la muestra, y un 95 % menciona tener riesgo alto en significado de trabajo en comparación con los trabajadores extranjeros presentan un riesgo alto de posibilidad de desarrollo con un 85 % de la muestra, y un 80 % menciona tener riesgo alto en significado de trabajo. Como se puede notar que tanto los trabajadores nacionales y extranjeros tienen la misma posibilidad de desarrollarse como profesionales en su lugar de trabajo, igual porcentaje tienen con el significado que representa para estas personas el trabajo.*

*Se evidencia que en cuanto a **apoyo social y calidad de liderazgo** los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto de claridad de liderazgo con un 75 % de la muestra, el 40 % menciona tener riesgo alto en apoyo social de los colegas mientras un 55 % en riesgo alto de inseguridad sobre las condiciones del trabajo, en comparación con los trabajadores extranjeros presentan un riesgo alto de claridad de liderazgo con un 80 % de la muestra, el 40 % menciona tener riesgo medio en apoyo social de los colegas mientras un 65 % un riesgo alto de apoyo social de los supervisores.*

*Se evidencia que en cuanto a **compensaciones del trabajo** los trabajadores nacionales presentan un riesgo alto de reconocimiento con un 65 % de la muestra, el 80 % menciona tener riesgo alto en inseguridad sobre el empleo mientras un 50 % en riesgo bajo de apoyo social de los supervisores, en comparación con los trabajadores extranjeros presentan un riesgo alto de reconocimiento con un 70 % de la muestra, el 75 % menciona*

tener riesgo alto en inseguridad sobre el empleo mientras que un 45 % en riesgo alto de apoyo social de los supervisores.

Tabla 6
Resultados de las dimensiones de Capital Psicológico

	País/Región de origen							
	Nacional				Extranjero			
	Media	DT	Máx.	Mín.	Media	DT	Máx.	Mín.
Eficacia	32.10	9.53	42.00	7.00	32.10	8.09	42.00	17.00
Esperanza	33.20	8.95	42.00	7.00	33.20	7.24	42.00	19.00
Resiliencia	31.00	7.19	42.00	13.00	31.35	6.05	42.00	22.00
Optimismo	30.55	6.82	42.00	11.00	31.05	6.24	42.00	23.00

En la tabla 5 se describen las dimensiones de **Capital Psicológico**; en los trabajadores nacionales se obtuvieron las siguientes medias: 32.1 con respecto a eficacia con un máximo de 42 y mínimo de 7; 33.2 esperanza con un máximo de 42 y un mínimo de 7 y 31 en resiliencia con un máximo de 42 y un mínimo de 13, 30.55 en optimismo con un máximo de 42 y un mínimo de 11 en cuanto a las medias obtenidas en la población extranjera fueron 32.1 con respecto a eficacia con un máximo de 42 y mínimo de 17; 33.2 esperanza con un máximo de 42 y un mínimo de 19 y 31.35 en resiliencia con un máximo de 42 y un mínimo de 22, 31.05 en optimismo con un máximo de 42 y un mínimo de 23

Tabla 7
Resultados de las dimensiones de Salud Mental

		País/Región de origen			
		Nacional		Extranjero	
		N	%	N	%
Depresión	Normal	13	65.0%	15	75.0%
	Medio	2	10.0%	1	5.0%
	Moderado	4	20.0%	3	15.0%
	Severo	1	5.0%	1	5.0%
Ansiedad	Normal	9	45.0%	14	70.0%
	Medio	2	10.0%	1	5.0%

Percepción de soledad	51.75	5.09	62.00	42.00	51.25	4.78	61.00	43.00
-----------------------	-------	------	-------	-------	-------	------	-------	-------

En la tabla 7 se describe la **percepción de soledad**; en los trabajadores nacionales se obtuvieron las siguientes medias: 51,75 con un máximo de 62 y mínimo de 42; en cuanto a la media obtenida en la población extranjera fueron 51.25 con un máximo de 61 y un mínimo de 43 17.

Tabla 9.
Resultados de Percepción de Resiliencia

		País/Región de origen			
		Nacional		Extranjero	
		N	%	N	%
Resiliencia	Muy baja resiliencia	1	5.0%	0	0.0%
	Baja	0	0.0%	1	5.0%
	Normal	0	0.0%	2	10.0%
	Alta resiliencia	5	25.0%	1	5.0%
	Muy alta resiliencia	14	70.0%	16	80.0%

En la tabla 8 se evidencia que el 70 % de trabajadores nacionales manifestó tener una muy alta percepción de **resiliencia**, un 25 % alta resiliencia y un 5 % muy baja resiliencia; en los trabajadores extranjeros el 80 % manifestó tener una muy alta resiliencia, un 10% resiliencia normal, el 5 % en resiliencia baja de igual forma en alta resiliencia con un 5 % de la muestra

Discusión de resultados

A continuación se presenta la discusión del análisis de las 8 tablas de variables y sus resultados generados en la investigación.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influyen los factores de riesgo psicosocial y laborales en los educadores en base a sus percepciones se ha obtenido las siguientes características sociodemográficas, con respecto al sexo existe mayor participación de las mujeres con un 65%, mientras que la intervención de los hombres se da en un 45%, por lo cual se deduce que la participación de las mujeres en aspectos laborales en la actualidad es mucho más alta que la de los hombre lo que en otros tiempo no ocurría porque los cargos laborales preferían darle a los hombres. Con respecto a la edad se observa que la edad promedio de la muestra de los participantes esta comprendidas entre 45 y 39 años por lo que se puede observar que dicha institución ofrece trabajo a una edad promedio.

Cisneros en su investigación realizada en un centro de salud en el año 2021 encontró que la cifra en el caso de mujeres es similar con un 70 % en el tema de sexo con respecto a los varones 30 %, en cuanto a la edad esta entre una edad comprendida entre los 44 a 52 años, por lo que está acorde a mi investigación con lo que obtenemos una cifra similar de un 65 % en mujeres y un 45% en varones y en edad (Cisneros, 2021, p.72).

Continuando con esta investigación en cuanto a los resultados de las características laborales reflejan en su mayoría que los sueldos de los ecuatorianos tienen un salario casi uniforme al contrario de los extranjeros con un sueldo más alto pero varia en cuanto a cantidad lo que quiere decir que los extranjeros como los ecuatorianos tienen una estabilidad laboral con nombramiento permanente con horas de trabajo promedio de 8 horas por lo que no trabajan por turno sino en horarios establecidos para dicha institución.

Basándonos en la investigación realizada por Valencia en un hospital de la ciudad de Quito en el año 2017, los resultados en las tres dimensiones del test MBI difieren en porcentajes considerables teniendo un porcentaje de agotamiento 30%, despersonalización 22.5, realización personal 32 %, como se puede analizar que hay porcentajes parecido en mi investigación por lo que en los trabajadores nacionales se obtuvo, un promedio de 32.6 con respecto a realización personal con un máximo de 36 y mínimo de 19; en agotamiento con un promedio de 13.4 y un máximo de 28 y 4.75 en despersonalización con un máximo 26, en cuanto a las medias obtenidas en la población extranjera fueron 31.25 en realización personal, con un máximo de 36 y un mínimo de 17; 11.75 agotamiento y un máximo de 26 y 6.4 en despersonalización con un máximo de 22. (Valencia, 2017, p.80).

En los resultados de las dimensiones de burnout se ha determinado que los estudios no reportan datos significativos de presencia de niveles altos del síndrome de burnout en las muestras realizadas a los educadores, por lo tanto según las dimensiones del síndrome de burnout este se presenta cuándo hay un alto nivel de agotamiento emocional, baja realización personal y alto nivel de despersonalización.

Por lo que según Gutiérrez manifestó en el año 2006, que este síndrome es de suma importancia dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece sino que en muchas ocasiones, se pone en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la Organización Mundial de la Salud en al año 2000 lo calificara de riesgo laboral. (Gutiérrez, et.al., 2006).

Analizando las dimensiones de riesgo psicosociales podemos observar que en cuanto a exigencias psicológicas en demandas cuantitativas del trabajo, y en tiempo y ritmo de trabajo en la cual se determina que existe que tienen un porcentaje bajo y en demandas emocionales alto en ecuatorianos y bajo en extranjeros es decir, que a menores factores de riesgo psicosocial mejor será el bienestar laboral

En cuanto a control de trabajo la posibilidad de desarrollo alcanza un 85 % en los trabajadores lo que quiere decir que los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo y con la labor que realizan de igual manera el trabajo es muy significativo lo que demuestra que los participantes se sienten satisfechos con el trabajo y la labor que realizan

Sobre apoyo social y calidad de liderazgo, los trabajadores indicaron un porcentaje alto en dicha dimensión por lo que tiene el apoyo del líder, permitiéndoles la mayor parte del tiempo comodidad en el trabajo con un ambiente de trabajo adecuado.

Con respecto a la compensación del trabajo en reconocimiento alcanza un alto nivel de satisfacción ya que perciben el reconocimiento personal de una manera satisfactoria por parte de sus superiores. En cuanto a inseguridad se reporta un alto porcentaje de inseguridad en dicha dimensión, en cuanto a inseguridad sobre las condiciones de trabajo la mitad de los participantes ecuatorianos tienen un porcentaje bajo en comparación con los extranjeros que si reportan un porcentaje alto de esta manera que existe un nivel medio de satisfacción con respecto a la dimensión anteriormente mencionada.

En cuanto a los resultados obtenidos en la variable de capital psicológico en cuanto a eficacia, esperanza, resiliencia y optimismo tienen un porcentaje alto similar en los trabajadores ecuatorianos y extranjeros lo que quiere decir que los trabajadores se sienten optimistas como lo manifiesta Cuellar (2017) que los trabajadores con alto porcentaje de capital psicológico se distinguen por estar altamente automotivados, por perseverar en sus esfuerzos para alcanzar los objetivos y fijarse metas, dice que son realistas, se sienten agradecidos, son flexibles en sus estrategias adaptándose mejor a los cambios, asumen riesgos, están más comprometidos con la organización y con sus objetivos, planean sin dificultad planes de contingencia y tienen una creencia profunda de que la vida es significativa, sufren menos estrés y absentismo laboral y presentar un bienestar psicológico. (Cuéllar & Guerrero, 2017)

De los resultados de las dimensiones de salud mental se aprecia que al relacionarse la depresión, la ansiedad y el estrés, los participantes tanto nacionales como extranjeros se encuentran con un porcentaje normal estos promedios reflejan que el desgaste emocional es bajo por lo que se percibe que la institución trata de buscar el bienestar de sus colaboradores mitigando los niveles de estrés laboral, por lo que, considero que estos factores influyen en que los trabajadores tengan un desempeño laboral bueno.

En cuanto a la percepción de soledad se puede apreciar que tanto los participantes nacionales como extranjeros perciben un nivel medio alto de soledad por lo que puede afectar de cierto modo en los participantes extranjeros ya que se pueden encontrar lejos de sus familias, por lo que apoyándonos en algunos autores como, Vera citado por Jones *et al.* (1982) concluyeron que las personas solas poseen deficiencias en sus habilidades sociales, ya que suelen prestar poca atención a los demás cuando interactúan, pues siempre están centrados en sí mismos, pensando en que fracasarán, con lo cual se dificulta aún más tanto el iniciar interacciones como el mantenerlas. (Vera B. , 2014).

Con relación a la percepción de resiliencia los trabajadores nacionales tuvieron un 70% de resiliencia y los extranjeros un 80% como se puede apreciar ambos tienen una muy alta resiliencia lo que nos lleva a pensar que estas personas gozan bienestar, como lo manifiesta García *et. al.* citado por Arrogante y Pérez (2013), que el bienestar subjetivo está íntimamente relacionado con la felicidad entendida desde un enfoque popular es esa felicidad que se experimenta a través de más emociones positivas que negativas, estando inmerso en actividades cotidianas interesantes y con un índice alto de satisfacción con uno mismo y con la vida. (García, 2016).

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se pudo observar que los factores de riesgo psicosocial no afecta directamente en el desempeño laboral del personal de la institución educativa debido a que se evidencia un porcentaje en la media que no altera el máximo de las variables en los 40 trabajadores educadores, determinando que los estudios no reportan datos significativos de presencia de niveles altos en las muestras realizadas, por lo que se observa como favorable para los trabajadores de la institución educativa ya que no presentan problemas que lleguen a afectar su desempeño laboral y social en dicha institución y en su entorno en el cual se desenvuelven a diario.

En cuanto a características sociodemográficas, con respecto al aspecto laboral la mayoría de trabajadores son mujeres, la edad promedio de los trabajadores es de alrededor de 44 años, con un máximo de 2 hijos, y más de la mitad de la totalidad de los encuestados están casados tanto extranjeros como nacionales.

El análisis de los datos obtenidos en las dimensiones de Capital psicológica nos indican que la eficacia, esperanza, resiliencia y el optimismo en los docentes nacionales tanto como extranjeros puntúan un porcentaje similar generando un equilibrio entre sus pares, con estos resultados se puede constatar que el ambiente en el que están desarrollando las actividades profesionales en el campo educativo los docentes nacionales y extranjeros se sienten optimistas y positivos y, siendo que sus actividades siguen dándose por medios electrónicos.

Por último, se pudo apreciar, que la presencia de los factores psicosociales de la percepción de resiliencia tanto los participantes nacionales como extranjeros perciben un nivel muy alto, y un nivel normal de soledad lo que permite ver que los trabajadores se sienten satisfechos y que existe un buen manejo tanto de las condiciones laborales como

interpersonales de los trabajadores, sin embargo se puede ver que a pesar que los extranjeros se encuentran en un lugar extraño y lejos de su familia tienen una percepción muy alta de resiliencia y un nivel normal de soledad, lo que les va ser de mucha ayuda para enfrentar situaciones adversas en su vida diaria.

La importancia de investigar los riesgos psicosociales en la población conlleva muchos factores ya que en estos tiempos por la Covid-19 constituye no sólo una grave problemática nacional, sino que también, se ha convertido en un asunto de vital importancia para la humanidad entera

Recomendación

Es importante que la institución educativa siga trabajando en la mejora de los factores psicosociales y laborales del personal para que adquieran conocimientos y desarrollen estrategias eficaces que les permitan evitar o atenuar el estrés y consecuencias negativas por carga de trabajo, potenciando la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos, mediante el desarrollo de un plan integral de capacitación para todo el personal.

De la misma forma, realizar cursos por periodos para ir motivando y dotando al personal de habilidades y recursos de afrontamiento para que los trabajadores tengan conocimiento de sus debilidades y fortalezas, esto ayudará a definir y clarificar las funciones de cada trabajador, incentivando al personal para que sientan comprometidos con su trabajo logrando un ambiente más acogedor en toda la institución.

Hemos detectados que existe una población con puntajes que están siendo afectados y otras con puntajes que están dentro de la normalidad, entonces para el personal que se encuentra dentro de la normalidad vamos a trabajar con campañas de prevención para que no generen una problemática y para aquellos profesionales que están dentro de los puntajes preocupantes se trabajara con programas de intervención, con terapia psicodinámica, terapia individual

Como se ha detectado estas dos situaciones en mi trabajo de investigación voy a recomendar que dentro de esta empresa se trabaje con ambas poblaciones, con la población sana y con la población que presenta puntaje elevado. Con la población sana trabajaremos en un programa de prevención a cerca de todas estas características que pueden provocar cualquiera de estos problemas psicosociales y en la población que tiene

puntajes elevados se trabajara con un programa de intervención para que no se desarrolle una patología o un problema psicosocial.

En cuanto a los maestros donde ejercen su profesión, para trabajar con esta población que presenta unos puntajes significantes en soledad inseguridad depresión, baja resiliencia, se recomienda trabajar con programa de intervención con técnicas de relajación para obtener un equilibrio físico y mental y promover estrategias de afrontamiento como desarrollo de programas psicológicos tales como , terapias psicodinámica, terapia individual, programa de intervención psicosocial que ayuden a un mejor autocontrol y manejo del estrés y optimizar su desarrollo integral, lo cual, van a sentirse capacitados para la resolución de problemas ya sea a nivel personal como laboral favoreciendo su preparación profesional.

Referencias

- Alonso, M., & y Cifre, E. (2016). Reletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Revista de psicólogos*.
- Alvarez, G. E., & Fernández, R. L. (24 de Mayo de 1991). *[El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional:revisión de estudios]*. Obtenido de Departamento de Psicología Clínica y Psicobiología. Sección de Psicología. Universidad de Santiago de Compostela (La Coruña).
- Bernardo, M. J., & Baez, L. C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales,formas, consecuencias,*. Obtenido de c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf
- Cadena Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., de la Cruz Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. México: Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas.
- Cantero, T. E., & Ramírez-Páez, J. A. (2009). *Factores psicosociales y depresión laboral*. (R. M. Social, Ed.) Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745517008>
- Cardona J, J. L., Villamil G, M. M., V, E. H., & E., Á. Q. (2009). *Concepto de soledad y percepción que de su momentoactual tiene el adulto mayor en el municipio de Bello,Colombia, 2007*. Colombia.
- Córdova Acurio, M. N. (2018). *[Trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación para la obtención del título de Psicóloga Industrial]*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador.
- Cordova, A. M. (2018). Los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal con. *[tesis de proyecto, Universidad Central del Ecuador*.

- Cuéllar, V. L., & Guerrero, A. A. (2017). EL CAPITAL PSICOLÓGICO EN LA EMPRESA Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS. En *I Congreso Virtual Internacional Economía y contextos organizativos: nuevos retos* (pág. 56).
- Falconí, C. J. (2010). MIGRACIÓN INTERNA EN EL ECUADOR Y LOS FACTORES ASOCIADOS. [Tesis para obtener el título de Maestría en Economía con Mención en Economía del Desarrollo], p.8.
- Fernández, F. M. (12 de Junio de 2018). *Análisis de la PRL en trabajadores inmigrantes: propuestas de actividades preventivas y recursos para la prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de [Tesis de maestría, Universitas Miguel Hernández].
- Flores, D. J., & Crocker, S. R. (3 de Septiembre de 2020). *Percepción social de los riesgos laborales en trabajadores migrantes venezolanos en Quito-Ecuador, 2019*. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- García del Castillo¹, Á. G.-L.-S. (Enero de 2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. Braga: Health and Addictions 2016- salud y drogas.
- García, d. C., López, Á. G., López Sánchez, C., Dias, P. C., & García. (2016).
CONCEPTUALIZACIÓN TEÓRICA DE LA RESILIENCIA PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SALUD. Braga: Health and Addictions 2016.
- García, R., & Forero Aponte, C. (2017). Elementos relacionales del capital psicológico y cambio organizacional en empleados del sector terciario de la ciudad de Bogotá – Colombia. Bogota-Colombia: Revista Katharsis, N 23,.
- Gil Monte, P. (25 de Julio de 2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo(síndrome de burnout)*. Obtenido de Revista PsicologiaCientifica.com: :
<http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo->
- Giraldo et.al. (2012). Migración en Colombia: factores psicosociales y vínculos transnacionales. Colombia: Universidad Autónoma de Manizales.

- Gonzales, J., & (CEM), C. d. (2013). *GUÍA DEDE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Málaga: DEPÓSITO LEGAL MA 2195-2013.
- Gutiérrez, A. G., López, M. Á., & Sergio moreno Jiménez, F. F. (2006). Síndrome de burnout. México: Medigraphic Artemisa.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación-Cuarta edición editores, SA DE C.V.* México: McGraw-Hili Interamericana.
- Hirigoyen, M.-F. (1998). *El acoso moral*. España: Éditions La Découverte y Syros, París.
- Maicon Carlin, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. p.3.
- Martínez, P. (2008). *América Latina y e ICaribe: migración internacional, derechos humanos y desarrollo*. Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.
- Micolta, L. A. (19 de Octubre de 2005). *Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/8476/9120>
- Montero, L. L., & Sánchez Sosa, J. J. (1 de Febrero de 2001). *La soledad como fenómeno psicológico: un análisis conceptual*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58212404>
- Morales, G. P. (2014). Acuerdo sobre residencia para las Naciones Unidas de los Estados partes de Mercosur, Bolivia, y Chile. Quito Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. *Revista científica retos de la ciencia*, pp. 2-3.
- MUTUAL, M., & LPRL. (2007). *Manual básico de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de mutual colaboradora con seguridad social: https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47599/manual_basico_xi_es.pdf/105f85bc-0435-e646-9bf7-da368f6ad036
- OIT. (2020). *Gaetión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajador la pandemia de COVID-19-Ginebra OTI,2020*. Obtenido de

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- OIT, O. I. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales*, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf.
- OIT, OMS. (1984). *Ministerio del Trabajo y Economía social*. Obtenido de Factores Psicosociales: metodología de evaluación: <https://www.insst.es/-/-que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->
- Ordoñez, C. (2010). Determinantes de la migración interna en Ecuador (1980-2010): un análisis de datos de panel. Ecuador.
- Ortega, Alarcón, J. A., Rodríguez, López, J. R., & Hernández, Palma, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Académica y Derecho*.
- OSHA, A. d. (1970). *Administración de Seguridad y Salud Departamento del Trabajo de los EE. UU.* EE.UU: OSHA www.osha.gov.
- OSLAN, I. V. (Noviembre de 2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Camino de la Dinamita, <http://www.osalan.euskadi.eus/>.
- Osorio, R. M. (2016). RESILIENCIA LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA U.E. "MARÍA VIRGEN MISIONERA" TACARIGUA ESTADO CARABOBO. Bárbula.
- Osorio, R. N. (Junio de 2016). *[RESILIENCIA LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA U.E. "MARÍA VIRGEN MISIONERA" TACARIGUA ESTADO CARABOBO]*. Obtenido de Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Educación dirección de postgrado maestría Gerencia Avanzada en la educación.
- Paspuel, B. L. (2014). "Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.". Quito.

- Pelekais, C. d. (2000). *Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias*. Chicago: Telos vol. 2.
- Pérez, M. (1993). La discriminación laboral a los trabajadores inmigrantes en España. *Departamento de Empleo Oficina Internacional del Trabajo Ginebra*. ILO, Geneva.
- Ramírez López, G. A. (2018). Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito. Quito.
- Ramírez, L. G. (2018). Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito. Quito.
- Reidl, M. L. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. México: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Santiago, c. L. (2008). Prevención de riesgos laborales: Principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*.
- Unda Toloza, M. A., & Urrego Campos, A. M. ((2021)). *Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el Bienestar Psicológico de los Profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19*. Colombia: [Tesis de Seminario Gestión Humana y Desarrollo Organizacional].
- Vera, B. (2014). Crisis, Soledad y Apego. En *Práctica Profesional: Familia y enfermedad crónica* (pág. 10). Buenos aires.
- Vera, B. P. (2014). *Práctica Profesional 632 Familia y enfermedad crónica: Crisis, Soledad y Apego*. Buenos Aures.
- Villacís, L. J. (2015). Factores de Riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral del Personal Administrativo de una Empresa Florícola. Quito.

Apéndice.

Consentimiento informado

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

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

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

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

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

He leído y acepto.

Acepto (firma) _____

No acepto _____

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

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

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.

Nro.	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
1-	¿Se atrasa con su trabajo?	4	3	2	1	0
2-	¿Con qué frecuencia no tiene tiempo para completar todas					

	sus tareas de trabajo?					
3-	¿Tiene que trabajar muy rápido?					
4-	¿Trabaja a un ritmo alto a lo largo del día?					
5-	¿Tiene que lidiar con los problemas personales de otras personas como parte de su trabajo?					
6-	¿Es su trabajo emocionalmente exigente?					
7+	¿Tiene un alto grado de influencia en las decisiones en cuanto a su trabajo?					
8+	¿Puede influir en la cantidad de trabajo asignado a usted?					
9+	¿Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo?					
10+	¿Puede usar sus habilidades o experiencia en su trabajo?					
11+	¿Es su trabajo significativo?					
12+	¿Siente que el trabajo que hace es importante?					
13+	En su lugar de trabajo, ¿se le informa con suficiente antelación sobre, por ejemplo, decisiones importantes, cambios o planes para el futuro?					
14+	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?					
15+	¿Es su trabajo reconocido y apreciado por la gerencia?					
16+	¿Le tratan de manera justa en su lugar de trabajo?					
17+	¿Su trabajo tiene objetivos claros?					
18+	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?					
19-	¿Se le imponen exigencias contradictorias en el trabajo?					
20-	¿A veces tiene que hacer cosas que deberían haberse hecho de una manera diferente?					
21+	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno en la planificación del trabajo?					
22+	¿Hasta qué punto diría que su superior inmediato es bueno para resolver conflictos?					
23+	¿Con qué frecuencia podría obtener ayuda y apoyo de sus colegas, si fuera necesario?					
24+	¿Con qué frecuencia su superior más cercano está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
25+	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo de su superior más cercano?					
26+	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus colegas?					
27-	¿Le preocupa quedarse sin empleo?					
28-	¿Le preocupa que le resulte difícil encontrar otro empleo si se queda sin empleo?					
29-	¿Está preocupado por ser transferido a otro trabajo en contra de su voluntad?					
30+	¿La gerencia confía en los empleados para hacer bien su trabajo?					
31+	¿Pueden los empleados confiar en la información que viene de la gerencia?					
32+	¿Se resuelven los conflictos de manera justa?					
33+	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?					
		Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
34+	En cuanto a su trabajo en general. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?					

Nro	Pregunta	N/A	Bien diseñado / controlado	Presente pero no suele ser un problema / preocupación	Las exposiciones causan preocupación	Las exposiciones causan molestia	Las exposiciones interfieren con la capacidad de hacer el trabajo.
35+	¿Qué tan bien se manejan las condiciones ambientales (calidad del aire, temperatura, iluminación, ruido, ergonomía de la estación de trabajo)?	0	5	4	3	2	1

36+	¿Qué tan bien se manejan los problemas de seguridad (resbalones / tropezones / caídas, químicos tóxicos, enfermedades infecciosas, radiación Wi-Fi)?	0	5	4	3	2	1
Nro.	Pregunta	Si, ciertamente	Si, hasta cierto punto	Si, pero muy poco	No en lo absoluto		
37-	¿Siente que su trabajo consume tanta energía que tiene un efecto negativo en su vida privada?	3	2	1	0		
38-	¿Siente que su trabajo toma tanto tiempo que tiene un efecto negativo en su vida privada?	3	2	1	0		
39-	¿Hay momentos en los que necesita estar en el trabajo y en casa al mismo tiempo?	3	2	1	0		
		Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	
40+	En general, diría que su salud es:	4	3	2	1	0	
		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?	4	3	2	1	0	
42-	¿Con qué frecuencia ha estado emocionalmente agotado?	4	3	2	1	0	
43-	¿Con qué frecuencia ha estado estresado?	4	3	2	1	0	
44-	¿Con qué frecuencia ha estado irritable?	4	3	2	1	0	
	En su lugar de trabajo durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a:	No	Si, pocas veces	Si, mensualmente	Si, semanalmente	Si, a diario	
45-	atención sexual no deseada	0	1	2	3	4	
46-	amenazas de violencia	0	1	2	3	4	
47-	violencia física	0	1	2	3	4	
48-	bullying*	0	1	2	3	4	

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

PCQ

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

N°	Pregunta	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	6
-----------	-----------------	--------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

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

DASS-21

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

0= Nada aplicable en Mí

1= Aplicable a Mí en algún grado

2= Aplicable en Mí en alto grado

3= Muy aplicable en Mí

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

UCLA-20

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

1= A menudo

2= Con frecuencia

3= Raramente

4= Nunca

1.	Con que frecuencia Me llevo bien con la gente que me rodea	1	2	3	4
2.	Con que frecuencia Me falta compañía	1	2	3	4
3.	Con que frecuencia No tengo a nadie con quien pueda contar	1	2	3	4
4.	Con que frecuencia Me siento solo	1	2	3	4
5.	Con que frecuencia Me siento parte de un grupo de amigos	1	2	3	4
6.	Con que frecuencia Tengo mucho en común con los que me rodean	1	2	3	4
7.	Con que frecuencia No tengo confianza con nadie	1	2	3	4
8.	Con que frecuencia Mis intereses no son compartidos	1	2	3	4
9.	Con que frecuencia Soy una persona abierta, extrovertida	1	2	3	4
10.	Con que frecuencia Me siento cercano a algunas personas	1	2	3	4
11.	Con que frecuencia Me siento excluido, olvidado por los demás.....	1	2	3	4
12.	Con que frecuencia Mis relaciones sociales son superficiales	1	2	3	4
13.	Con que frecuencia Pienso que realmente nadie me conoce bien.....	1	2	3	4
14.	Con que frecuencia Me siento aislado por los demás	1	2	3	4
15.	Con que frecuencia Puedo encontrar compañía cuando lo necesito.....	1	2	3	4
16.	Con que frecuencia Hay personas que realmente me comprenden.....	1	2	3	4
17.	Con que frecuencia Me siento infeliz por estar tan aislado.....	1	2	3	4
18.	Con que frecuencia La gente está a mi alrededor, pero no la siento conmigo.....	1	2	3	4
19.	Con que frecuencia Hay personas con las que puedo hablar y comunicarme.....	1	2	3	4
20.	Con que frecuencia Hay personas a las que puedo recurrir	1	2	3	4

ER-14

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

totalmente de acuerdo, haga un círculo en el “7”, y puede graduar según esta escala sus percepciones y sentimientos con el resto de números.

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