

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2019

Tema: “Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión de Talento Humano

Autora: Psicóloga Clínica Viviana Gardenia Freire Medina

Director: Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos, Magíster.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*, e *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe de Investigación con el tema: “*Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito*” elaborado y presentado por la *Psicóloga Clínica Viviana Gardenia Freire Medina*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

Miembro del Tribunal

Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Clínica Viviana Gardenia Freire Medina, autora bajo la Dirección del Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos, Mg., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psic. Viviana Gardenia Freire Medina

C.C. 1804501177

AUTORA

Ing. Carlos Javier Beltrán Avalos, Mg.

C.C. 1803538048

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Psic. Clínica Viviana Gardenia Freire Medina
C.C. 1804501177

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Justificación.....	1
1.2. Objetivos.....	2
1.2.1 General	2
1.2.2 Específicos	2
CAPÍTULO II.....	3
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	3
2.2 Teoría integrada a los riesgos psicosociales y el estrés laboral.....	6
2.2.1 Teoría del ajuste Persona-Entorno.....	6
2.3 Carga y ritmo de trabajo.....	10
2.4 Desarrollo de competencias.....	11
2.5 Liderazgo.....	12
2.6 Margen de acción y control.....	12
2.7 Organización del trabajo.....	13
2.8 Recuperación.....	13

2.9	Soporte y apoyo.....	14
2.10	Otros puntos importantes.....	14
2.10.1	Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	14
2.10.2	Otros puntos importantes: Acoso laboral y acoso sexual	15
2.10.3	Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16
2.10.4	Otros puntos importantes: Condiciones de trabajo.....	16
2.10.5	Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral-familiar)	17
2.10.6	Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	17
2.10.7	Otros puntos importantes: Salud auto percibida.....	18
2.11	Síntomas fisiológicos.....	18
2.12	Síntomas de comportamiento social.....	19
2.13	Síntomas intelectuales y laborales.....	19
2.14	Síntomas psicoemocionales.....	20
CAPÍTULO III		21
MARCO METODOLÓGICO		21
3.1	Ubicación.....	21
3.2	Equipos y Materiales	21
3.3	Tipo de investigación	21
3.4	Prueba de Hipótesis	22
3.5	Población y Muestra.....	22
3.6	Recolección de información.....	23
3.7	Procesamiento de la información y análisis estadístico	23
3.8	Variables respuesta o resultados alcanzados	24
CAPÍTULO IV.....		25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		25
4.1	Análisis Descriptivo	25
4.2	Análisis de los Resultados.....	26
4.3	Confiabilidad del Instrumento.....	30
4.3.1	Alfa de Cronbach	30
4.4	Validez del instrumento.....	31

4.4.1	Validez interna	31
4.5	Prueba de Normalidad	32
4.6	Prueba de Hipótesis	33
4.7	Implicancias.....	34
4.8	Futuras investigaciones	34
CAPÍTULO V		36
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS		36
5.1	Conclusiones.....	36
5.2	Recomendaciones.....	36
5.3	Bibliografía.....	38
5.4	Anexos.....	44
Anexo A. Ficha técnica cuestionario para la evaluación del estrés.....		44
Anexo B. Dimensiones del cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial		45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS	25
Tabla 2.PUNTUACIONES NIVEL DE RIESGO MINISTERIO DE TRABAJO DE ECUADOR	26
Tabla 3. NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL DETECTADOS	27
Tabla 4.PUNTUACIONES NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	28
Tabla 5.NIVELES DE ESTRÉS LABORAL DETECTADOS	28
Tabla 6. ÍNDICE DE FIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBANCH .	31
Tabla 7. COMUNALIDADES DE LAS VARIABLES	31
Tabla 8.MEDIDA DE ADECUACIÓN DE KMO Y BARTLETT DE LAS VARIABLES	32
Tabla 9. NORMALIDAD DE LAS VARIABLES	32
Tabla 10. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	33

AGRADECIMIENTO

A dios que ha bendecido cada paso de mi existencia. Al Ing. Carlos Beltrán quien con su paciencia ha sabido guiarme en el desarrollo de este trabajo y a una gran amiga RC., quien, con su empeño, ahínco me ha llevado a culminar este trabajo con éxito.

Viviana Freire

DEDICATORIA

A mi esposo Renato por su sacrificio, esfuerzo y apoyo brindado durante todo este proceso. A mis padres Fanny y Homero quienes con sus enseñanzas son los protagonistas de esta meta alcanzada, a mis hermanos Edwin y Gabriela por ser fuente de inspiración y lucha constante.

Viviana Freire

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

TEMA: RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS
LABORAL EN EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA CIUDAD DE QUITO.

AUTOR: *Psicóloga Viviana Gardenia Freire Medina*

DIRECTOR: *Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos, Magíster*

FECHA: *02 de abril del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

El ámbito psicosocial continúa siendo en el Ecuador uno de los que presenta más escasa actividad preventiva, existe una metodología única de evaluación normada por el Ministerio de Trabajo, además hay una falta de reconocimiento respecto a los daños que estos riesgos causan en la salud del trabajador, estos factores de riesgo psicosocial pueden llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático, desfavorables para la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo. Sus efectos, tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados empresariales, en forma de bajas laborales, incapacidad, pobre rendimiento, absentismo, etc., son sin duda su carta de presentación más relevante para la investigación. Actualmente en la rama organizacional de la Psicología se estudian especialmente los factores psicosociales que afectan al trabajador, el objetivo es intentar modificarlos e intervenir en la empresa. La salud laboral se preocupa del bienestar no sólo en la realización del trabajo sino también de sus consecuencias en los planos físicos, mental y social. Es por ello que debe de trabajar, mediante la prevención de lesiones y enfermedades, así como en la promoción de la salud de los trabajadores, ayudando a crear un mercado laboral de calidad. Esta investigación analiza la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral de los colaboradores del área administrativa y comercial en una empresa dedicada a la prestación de servicios

tecnológicos en la ciudad de Quito, respaldados en los modelos de la Teoría Ajuste Persona- Entorno. Los hallazgos se derivan de un cuestionario dirigido a 51 colaboradores del área administrativa y comercial en una empresa de servicios tecnológicos con ayuda de la plataforma Google Drive y sometidos a un análisis estadístico. Los resultados muestran que existe una incidencia o relación positiva media entre las dos variables, además de que el nivel de estrés laboral es alto con tendencia al alza. El principal aporte de este estudio investigativo es dar información detallada y precisa a los directivos de las empresas del país.

DESCRIPTORES: *ACTIVIDAD LABORAL, CALIDAD DE VIDA, DOLENCIAS, EMPRESAS DE TECNOLOGÍA, ESTRÉS LABORAL, NIVEL DE RIESGO, RENDIMIENTO, RIESGOS PSICOSOCIALES, SALUD LABORAL, TEORÍA AJUSTE PERSONA-ENTORNO.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

THEME: PSYCHOSOCIAL RISKS AND ITS IMPACT ON WORK STRESS IN
TECHNOLOGY COMPANIES IN THE CITY OF QUITO.

AUTHOR: *Psicóloga Viviana Gardenia Freire Medina*

DIRECTED BY: *Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos, Magíster*

DATE: *02 de abril del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The psychosocial field in Ecuador continues to be one of those that presents the least preventive activity, there is a unique evaluation methodology regulated by the Ministry of Labor, in addition there is a lack of recognition regarding the damage that these risks cause in the health of the worker, these psychosocial risk factors can materialize in ailments or injuries of a somatic or psychosomatic nature, unfavorable for work activity and for the individual's quality of life. Its effects, both on the health of workers and on business results, in the form of sick leave, disability, poor performance, absenteeism, etc., are undoubtedly its most relevant cover letter for research. Currently, in the organizational branch of Psychology, the psychosocial factors that affect the worker are especially studied, the objective is to try to modify them and intervene in the company. Occupational health is concerned with well-being not only in the performance of work but also with its consequences on the physical, mental and social levels. That is why it must work, by preventing injuries and illnesses, as well as promoting the health of workers, helping to create a quality labor market. This research analyzes the incidence of psychosocial risks in the work stress of employees in the administrative and commercial area in a company dedicated to the provision of technological services in the city of Quito, supported by the models of the Person-Environment Adjustment Theory. The findings are derived from a

questionnaire addressed to 51 employees from the administrative and commercial area in a technology services company with the help of the Google Drive platform and subjected to a statistical analysis. The results show that there is an incidence or average positive relationship between the two variables, in addition to the fact that the level of work stress is high with an upward trend. The main contribution of this research study is to provide detailed and accurate information to the directors of the country's companies.

KEYWORDS: *WORK ACTIVITY, QUALITY OF LIFE, AILMENTS, TECHNOLOGY COMPANIES, WORK STRESS, RISK LEVEL, PERFORMANCE, PSYCHOSOCIAL RISKS, OCCUPATIONAL HEALTH, PERSON-ENVIRONMENT ADJUSTMENT THEORY.*

INTRODUCCIÓN

Al año más de 2,8 millones de personas fallecen por accidentes laborales o enfermedades que están relacionadas con el trabajo (Lee et al., 2021). Según la Organización Mundial de la Salud, la salud no solo hace referencia a la ausencia de enfermedad, sino que es un complejo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales (Wischnitzki et al., 2020). El trabajo es fuente de salud no solo por la adquisición de un salario que le permite obtener bienes materiales, si no por que conlleva una actividad tanto física como mental, además el ser humano al ser un ente social le permite crear relaciones afectivas, sentirse útil y satisfecho con los resultados logrados (Muis, Nai'em, et al., 2021). Sin embargo, el trabajo también puede causar daños a la salud no solo a través de accidentes laborales si no de enfermedades profesionales, dando cabida a otro tipo de enfermedades como el estrés (Wischnitzki et al., 2020).

En este sentido, la salud laboral se preocupa no solamente de la realización del trabajo sino en las consecuencias del mismo en el aspecto físico, mental y social. Es por ello que se debe poner énfasis en la promoción de la salud de los trabajadores ayudando a crear un mercado laboral de calidad (Baç & Ekmekçi, 2021). En el Ecuador en junio del 2017, mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio de Trabajo expide la Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito Laboral que en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar el programa de Riesgos Psicosociales en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2018). De esta manera las empresas se ven obligadas a dar cumplimiento al requerimiento del Ministerio del Trabajo, lo que lleva a poner énfasis en la prevención de lesiones y enfermedades, esto concierne a actuaciones de prevención sobre las condiciones de trabajo, no solo de manera estructural, ambiental y psicosocial, sino también en actividades de promoción de la salud que eduquen a los trabajadores en el cuidado de su propio bienestar (Lee et al., 2021). Se debe hacer un abordaje integral de los factores psicosociales y la organización del trabajo en situaciones de crisis como la actual donde los trabajadores y el mercado laboral se ha visto afectado de varias maneras (factores macroeconómicos, endeudamiento, cierre de negocios. etc.) (Putus et al., 2021).

Conocer los riesgos laborales puede ser de gran utilidad para poder atender situaciones de salud que puedan surgir en el tiempo (Moreno Martínez et al., 2022). Los entornos laborales son un espacio de competitividad profesional, y donde la persona suele pasar muchas horas al día, por ello, es fundamental reconocer los riesgos laborales que podrían desencadenar problemas en la productividad del individuo. Los riesgos psicosociales han aumentado considerablemente con la pandemia, el estado psicológico y emocional de las personas ha cambiado significativamente (Uronen et al., 2022). Estos cambios pueden ser perjudiciales para el trabajador pero también pueden ser perjudiciales para la producción industrial (Fernandes, Figueiredo, Ávidos, et al., 2020).

Los factores psicosociales en el trabajo se refieren a las interacciones del entorno laboral, capacidades, y las necesidades de los trabajadores que en un tiempo determinado influyen en su desempeño y satisfacción laboral (Muis, Nai'em, et al., 2021). Los investigadores del estrés han identificado nueve categorías bajo las cuales se pueden agrupar los riesgos psicosociales: contenido del trabajo, carga de trabajo y ritmo de trabajo, horas laborales; participación y control, desarrollo profesional, estatus y remuneración, papel en la organización, relaciones interpersonales, cultura organizacional (Baç & Ekmekçi, 2021).

El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta física y emocional dañina provocada por un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y capacidades de una persona para hacer frente a esas demandas (Fernandes, Figueiredo, Ávidos, et al., 2020). Esto ocurre cuando las demandas del trabajo no coinciden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y cuando los conocimientos y habilidades para hacer frente a un trabajador individual o de un grupo no se corresponden con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa (Fernandes, Figueiredo, Ribeiro, et al., 2020). Dado que los riesgos psicosociales están determinados por la organización del trabajo y las relaciones laborales, la mayoría de las causas del estrés laboral están asociadas con el contenido del trabajo y cómo se organiza (Zinckernagel et al., 2022).

Varios estudios han determinado las consecuencias de los riesgos psicosociales y el estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en Ecuador existen pocos estudios investigativos sobre la incidencia de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en empresas de tecnología,

donde los empleados se ven expuestos a este tipo de riesgos como consecuencia de la complejidad de sus actividades. Por tanto, esta investigación aporta con sus hallazgos a fortalecer y ampliar la literatura inherente a salud ocupacional, especialmente sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral. Por otro lado, permite que futuras investigaciones inicien el análisis de las condiciones de trabajo.

En ese contexto, se responderá la siguiente pregunta: 1. ¿De qué manera los riesgos psicosociales inciden en el estrés laboral en los colaboradores?

El enfoque del estudio fue cuantitativo, con un diseño no experimental de alcance correlacional, la muestra evaluada fue de 52 personas pertenecientes al área administrativa y el área comercial en empresas de tecnología de la ciudad de Quito. En concordancia con el enfoque cuantitativo se formuló las siguientes hipótesis:

H0: Los riesgos psicosociales no inciden en el estrés laboral

H1: Los riesgos psicosociales inciden en el estrés laboral

Para la recolección de datos se aplicó la encuesta. El instrumento fue validado y aplicado en estudios previos, para medir los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo de Ecuador (Ministerio del Trabajo, 2018) y para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión (Charria et al., 2011). Además de ello para validar la consistencia interna y confiabilidad del instrumento se utilizó el índice alfa de Cronbach y para comprobar la hipótesis planteada el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

El trabajo de investigación está estructurado a partir del: Capítulo I, en el que se describe el tema de investigación en forma general y resumida. En el Capítulo II se detallan los antecedentes investigativos, en el que se analiza desde el plano teórico los riesgos psicosociales y el estrés laboral. El Capítulo III presenta el marco metodológico aplicado en este estudio. El Capítulo IV presenta los resultados y su respectiva discusión. Finalmente, se enuncian las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

Como en todo estudio investigativo se tuvo algunas limitaciones: (a) la organización en un primer momento dio una respuesta negativa en la recolección de datos (b) al aplicar el instrumento como técnica de recolección de datos; se podrían haber sesgado los resultados (c) existió demoras en la recolección de datos debido al tiempo de respuesta por parte de los encuestados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Justificación

En los últimos tiempos el Ecuador y el mundo ha experimentado cambios agresivos de distintas índoles, el más afectado producto de la pandemia derivada del COVID 19 fue el sector de la salud y el sector laboral (Rocha et al., 2020), puesto que existió un sin número de cambios desde la forma de trabajo, las jornadas y las estructuras laborales (Moreno Martínez et al., 2022). En este sentido aún en las organizaciones no se realiza un adecuado manejo de los diferentes riesgos de tipo psicosocial (Lee et al., 2021). Numerosas investigaciones que analizan este tipo de riesgos han sido desarrolladas en contextos internacionales. En este contexto esta investigación cobra importancia debido a que proporcionara con destacada y relevante información sobre estas dos variables y proporcionara lineamientos para un correcto manejo de la salud ocupacional de los colaboradores.

La presente investigación aportará a generar conocimiento científico frente a la limitada literatura en el contexto nacional sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral en los colaboradores en empresas de tecnología.

Los riesgos psicosociales han sido sujeto de estudio e investigación hace más de cuatro décadas, no obstante tales estudios solo han centrado sus esfuerzos en conceptualizar el término , y en la mayoría de los casos a desarrollar instrumentos de medida válidos y aprobados, dejando de lado otras líneas de investigación dedicadas al análisis metódico de la incidencia de estos riesgos psicosociales en el estrés laboral (Uronen et al., 2022) que es lo que se quiere analizar en este estudio investigativo. El interés de desarrollar esta investigación parte de que los empresarios y directivos de las organizaciones tendrán información de relevancia de la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral, base importante para establecer estrategias que mejoren las condiciones actuales de trabajo.

Del mismo modo este estudio investigativo aporta a robustecer y ampliar el conocimiento concerniente a salud laboral y ocupacional específicamente sobre riesgos psicosociales y estrés laboral y por consiguiente aportará en la comprensión de las interrelaciones existentes. Además, sirve como base para el desarrollo de futuras investigaciones que aborden mayor sensibilidad en la identificación de este tipo de riesgos en las organizaciones.

1.2. Objetivos

1.2.1 General

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito.

1.2.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral.
- Diagnosticar la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés Laboral en los colaboradores de empresas de tecnología de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El trabajo es un eje fundamental en la vida humana, no solo porque permite la adquisición de recursos económicos sino también porque a nivel psicosocial permite la interacción con otros individuos (Tang et al., 2020), contribuye a satisfacer necesidades de pertenencia, produce satisfacción y puede establecer una sensación de bienestar que influye positiva o negativamente en el individuo (Carter et al., 2020). A partir de la revolución industrial los sistemas de trabajo sufrieron cambios a gran escala, en la actualidad están influenciados por los aspectos sociales: globalización de los mercados, competitividad, diversificación de las demandas (Lee et al., 2021).

En su mayoría los sistemas actuales de trabajo conllevan a que los colaboradores establezcan mayor énfasis en el trabajo mental (Taouk et al., 2020), esta nueva percepción trae consigo riesgos y oportunidades de diferente naturaleza, pues inciden de manera directa sobre las relaciones interpersonales y la emocionalidad del individuo (Marín et al., 2019). Cada vez es más común la aparición de enfermedades profesionales derivadas de los diferentes tipos de riesgo psicosocial, muchas de estas enfermedades se deben a los cambios causados por la industrialización y sus formas de actividad laboral (Uronen et al., 2022).

La salud laboral es un tema de constante preocupación en las empresas u organizaciones, en los últimos años se ha desarrollado una conciencia colectiva en torno a la prevención y mitigación de riesgos en el trabajo, a través de reglamentos (Dahler-Larsen et al., 2020). Las leyes y regulaciones en salud laboral u ocupacional han establecido lineamientos que permitan el control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos dentro de las empresas (Gustafsson et al., 2020). Sin embargo, los riesgos psicosociales al requerir diferentes metodologías para su análisis y medición han dado lugar a una mayor dificultad en su detección y mitigación (Pérez-Rodríguez et al., 2019).

Los factores psicosociales son entendidos como la condición que percibe el individuo en su relación con el entorno organizacional y social que pueden afectar en gran medida la salud tanto física como emocional del trabajador (Potter et al., 2019), en ciertas circunstancias estos factores constituyen un riesgo, debido a que por las condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan estrés y afectan negativamente en la emocionalidad, salud y comportamiento del individuo (Zinckernagel et al., 2022).

Diversas investigaciones han demostrado que los efectos perjudiciales para la salud de los colaboradores asociados a la exposición de este tipo de factores conllevan a un importante impacto en el ambiente de trabajo, las relaciones laborales y la comunicación (Marín et al., 2019). En estas investigaciones desarrolladas del tema, se hace especial énfasis en los estresores y el estrés laboral, que se refleja en distintas áreas, así, según (Angulo et al., 2014) en su investigación “Estrés laboral en el sector servicios, Work stress in the services” identifica que este está relacionado significativamente con riesgos de tipo psicosocial, esto indistintamente del género, además, de destacar la importancia del ambiente en donde, se desarrolla el ejercicio laboral. Esta perspectiva resulta relevante en el desarrollo del estrés laboral de acuerdo del área, que se dé en mayor o en menor medida complicaciones a nivel personal, y el cómo estos distintos estresores, se somatizarán en el individuo.

Según (Osorio, 2017), en su investigación “Estrés laboral: estudio de revisión” toma en referencia el contexto organizacional y el conflicto de valores, además resalta la relación entre el estrés laboral y los riesgos de tipo psicosocial, que se da en el empleado. Las patologías derivadas del estrés llevan al individuo a experimentar alteraciones psicológicas de diferente naturaleza. En Ecuador ya se han asociado la aparición de estos efectos en la tabla de enfermedades profesionales (Baç & Ekmekçi, 2021).

(Alfaro Campos, 2019) en su estudio investigativo “Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020” cuyos resultados determinaron: la variable factores psicosociales tiene un resultado de fuerte 51,4%, moderado 29,2% y débil 19,4%; la variable estrés en el trabajo con un resultado de bajo 41,7%, medio con un 37,5%, y alto 20,8%, en relación al

resultado inferencial a la hipótesis general relacionado a los factores psicosociales y estrés laboral es de $\rho = ,469$ y el p valor es 0,000 menor al $\alpha = 0,05$. Conclusión: con una probabilidad de error del 0,0% existe asociación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19. Esto demuestra que los riesgos de tipo psicosocial determinan el grado o nivel de estrés a los cuales los colaboradores están expuestos. Una exposición prolongada conlleva a desarrollar diferentes afecciones en la salud de los individuos, mermando su capacidad en el desarrollo de diferentes actividades.

Según (Escuela Académico Profesional de Psicología ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN Bach . Guerrero Castañeda Mossul, 2015) esta tesis tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. La investigación es de tipo descriptivo con diseño no experimental transversal correlacional. Se realizó con una población conformada por 170 colaboradores, de la cual se tomó como muestra toda la población por ser pequeña, se realizaron los procedimientos metodológicos según la investigación cuantitativa y se llegó a la siguiente conclusión que; sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo. Se demuestra así que existe una relación considerable entre las dos variables, además de que el contexto organizacional, influye de manera directa en el comportamiento del individuo.

Los datos obtenidos en la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España (Taouk et al., 2020) indican que en este país, al igual que en el resto de países latinoamericanos y europeos, los factores de riesgo psicosocial están creciendo en gran medida, especialmente en los últimos dos años, producto de la pandemia derivada de la crisis sanitaria y de salud (Muis, Wahyu, et al., 2021), por ello la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales surge como respuesta a mejorar las condiciones actuales de trabajo y a proteger la salud de los colaboradores (Wolfe & Patel, 2019).

En Ecuador está vigente el acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082 que contiene la normativa de programas de prevención de Riesgos Psicosociales, esta normativa busca

establecer una política de conciencia colectiva en torno a la prevención de este tipo de riesgos (Ministerio del Trabajo , 2018). Sin embargo, en los últimos dos años las empresas ecuatorianas han dejado desatendidas las líneas de acción en este aspecto dado que las condiciones actuales de trabajo han mermado la posibilidad de estrategias de afrontamiento a los factores de riesgo psicosocial, por el desarrollo constante de cambios derivados de la crisis mundial (Wischlitzki et al., 2020).

La evaluación de estos factores han implicado diferentes dificultades para los profesionales encargados de la prevención de riesgos psicosociales en las empresas, puesto que el entorno actual, en donde existen variaciones agresivas en las formas de contratación, estructuras organizacionales, en los factores económicos (Uronen et al., 2022), hacen complicado la utilización de metodologías encargadas de medir los riesgos psicosociales, pues no abordan en su totalidad la complejidad e impacto en los procesos organizacionales (Carter et al., 2020).

2.2 Teoría integrada a los riesgos psicosociales y el estrés laboral

2.2.1 Teoría del ajuste Persona-Entorno

Numerosas teorías y modelos metodológicos se han establecido en torno a los factores de riesgo psicosocial, hay que considerar que dentro de estos factores se encuentra el estrés laboral (Charria et al., 2011), por ello se ha enunciado una teoría que abarca estas dos variables. La Teoría del ajuste Persona-Entorno (Person Environment Fit Theory), evalúa y analiza el modo en que la interacción de las características y cualidades personales y laborales, contribuyen al bienestar y confort del trabajador (Dahler-Larsen et al., 2020).

Así pues, esta teoría establece que los individuos desarrollan sus actividades en un entorno de trabajo con el que más es compatible (Muis, Wahyu, et al., 2021). El comportamiento de las personas se determina por las características propias del individuo que incluyen intereses, preferencias, conocimientos, rasgos de personalidad, metas y valores organizacionales, (Fernandes, Figueiredo, Ávidos, et al., 2020) este enunciado establece

que si se trabaja en un entorno óptimo y compatible suceden cosas positivas que aseguran el bienestar en el trabajo (Lee et al., 2021).

El desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el colaborador de emplear sus capacidades y habilidades y lo que le ofrece su entorno laboral puede traducirse a un mal ajuste entre la persona y el entorno (Martínez Martínez, 2020), originando una discrepancia entre las exigencias de un puesto de trabajo y el grado de respuesta de las capacidades y aptitudes del individuo (Charria et al., 2011), recientemente se ha demostrado que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan mayor riesgo de mortalidad, que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Marín et al., 2019).

2.2.1.1 Modelo Demanda Control

Existen varios modelos desarrollados dentro de la teoría ajuste persona- entorno uno de ellos es el modelo Demanda-Control desarrollado por Johnson y Johansson, 1991; Karasek, 1979, Karasek y Theorell, 1990 (Charria et al., 2004); este modelo establece que las características básicas del trabajo (demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo) son las principales fuentes que generan los diferentes tipos de riesgos psicosociales (Putus et al., 2021).

La enfermedad física, fatiga, ansiedad, depresión se originan y se producen cuando las exigencias psicológicas del entorno y del puesto de trabajo son elevadas y el individuo posee poco o escaso control en la toma de decisiones (Uronen et al., 2022), provocando reacciones negativas en el comportamiento y desempeño laboral, dichas reacciones provocan serias consecuencias en los objetivos estratégicos de la organización, pero sobre todo merman la posibilidad de crecimiento del individuo en el entorno organizativo (Tang et al., 2020).

El constructo Demandas hace referencia a cuánto se trabaja, es decir a la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.(Uronen et al., 2022). Las demandas físicas no se

incluyen en esta dimensión, sin embargo, hay que tomar en cuenta que estas pueden dar paso a demandas psicológicas (Moreno Martínez et al., 2022). En el constructo Control se toma en cuenta el control de las capacidades y el control sobre las tareas (Taouk et al., 2020). El control sobre las capacidades hace énfasis a aquella habilidad que ejerce el individuo en el desarrollo de sus capacidades (Wolfe & Patel, 2019), el control sobre la tarea hace referencia al control que tiene el individuo sobre aspectos pormenorizados en el cumplimiento de sus tareas, traducida a alcanzar una autonomía (Pérez-Rodríguez et al., 2019). Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial el modelo señala que se puede abarcar distintas dimensiones o constructos para una evaluación integral de los mismos (Carter et al., 2020), estos son: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia (laboral-familiar), estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida (Dahler-Larsen et al., 2020).

2.2.1.2 Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Dentro de la teoría ajuste persona- entorno se ha desarrollado un modelo que explica cómo se origina el estrés en el trabajo este es el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998) (Dahoun et al., 2019), este modelo postula que el estrés en el trabajo se origina cuando el individuo centra su atención en el desequilibrio entre costes y ganancias (Potter et al., 2019), se entiende como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello.

El modelo señala que bajas recompensas ligado a elevados y demandantes esfuerzos pueden provocar un aumento de tensión mental o estrés (Tang et al., 2020). Existen dos fuentes de esfuerzo dentro de este modelo, el esfuerzo extrínseco, que hace énfasis a las demandas de trabajo o laborales (Gustafsson et al., 2020), y el esfuerzo intrínseco que hace énfasis a las demandas que requiere cierta situación en relación a la motivación de los trabajadores (Wiklund Gustin et al., 2020). El salario adecuado, el apoyo social, la

seguridad en el puesto de trabajo son fuentes de las cuales provienen las recompensas para los trabajadores (Zinckernagel et al., 2022).

Este modelo incorpora en el constructo esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo psicológico como físico (Baç & Ekmekçi, 2021), y además toma en cuenta que las características del individuo pueden desencadenar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real o verdadera (Martínez, 2020), es decir, el modelo postula que existe un tipo de individuos que tienden a exagerar en los esfuerzos que realizan en sus actividades laborales a los cuales se les ha denominado sujetos excesivamente comprometidos (Gustafsson et al., 2020). En la actualidad algunos estudios señalan que las bajas recompensas ligadas a altas demandas y esfuerzos en el entorno de trabajo, implican un factor de riesgo a sufrir y desarrollar enfermedades cardiovasculares, quejas psicósomáticas y leves desórdenes psiquiátricos (Baç & Ekmekçi, 2021). Para la evaluación del estrés el modelo señala que se puede abarcar distintas dimensiones o constructos para un análisis integral del mismo, estos son: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales (Putus et al., 2021).

Según (Fernández-López et al., 2005) en la investigación “El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER” establece que el modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER” basado en la Teoría del ajuste Persona-Entorno ha sido desarrollado para identificar condiciones de fallo de reciprocidad en los compromisos sociales, con especial atención al mundo laboral y para predecir reducciones del bienestar y aumento de susceptibilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición. Este trabajo describe los fundamentos teóricos del ajuste Persona-Entorno y determina que existe relación directa entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral. Además, recopila evidencias científicas de los efectos adversos en la salud de tal desequilibrio y se discuten las implicaciones sanitarias de estas nuevas evidencias. Los compromisos de nuestra vida social, incluidos los laborales, están basados en un principio de reciprocidad entre lo que invertimos en las actividades

compartidas y las recompensas recibidas como contrapartida. Los fallos en la reciprocidad en términos de altos esfuerzos y bajas recompensas provocan fuertes emociones negativas y una respuesta asociada de estrés.

Según (Martín Arribas, 2007) en la investigación “Estrés relacionado con el trabajo (modelo demanda-control apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente” Uno de los fenómenos más estudiados es la relación del estrés con el trabajo y el riesgo psicosocial. En esta investigación se muestran los principales resultados encontrados relacionados con este problema. Se halló una relación entre alta tensión (altas demandas y bajo control en el trabajo) y riesgos de tipo psicosocial como: malestar psicológico, depresión y burnout. Una adecuada valoración del estrés, ayuda en gran medida a mitigar el impacto y repercusión en la productividad de los colaboradores reduciendo de manera considerable el malestar psicológico que se encuentra en los trabajadores con altas demandas y bajo control en su trabajo.

Según (Macías Robles et al., 2003) en el estudio investigativo “Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo «Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa” concluye que existen evidencias científicas que relacionan las condiciones psicosociales adversas en el puesto de trabajo con las enfermedades de los trabajadores. Así, la prevalencia de estas condiciones psicosociales adversas se ha fijado en el 10-30%. Para evaluar cuantitativamente la influencia del estrés laboral en la salud se han desarrollado dos modelos teóricos: el modelo clásico Demanda-Control y el reciente modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. Estos modelos afirman que existe relación consecuente entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

2.3 Carga y ritmo de trabajo

Varias investigaciones establecen que los factores de riesgo psicosocial están creciendo a un ritmo acelerado (Lee et al., 2021), debido a las condiciones del entorno actual y a las no posibilidades de crecimiento (Fernandes, Figueiredo, Ávidos, et al., 2020), desencadenando una serie de afecciones psicológicas que tienen alto impacto en la productividad del individuo (Uronen et al., 2022). La dimensión carga y ritmo de trabajo hace referencia a las exigencias físicas y mentales a las cuales el individuo está sometido en su entorno laboral, además de que el exceso de trabajo, el tiempo y velocidad para el desarrollo de una tarea determinan un comportamiento positivo o negativo (Muis, Nai'em, et al., 2021).

Los frecuentes cambios en la estabilidad del individuo, determinan en gran medida su motivación en torno a las actividades que realiza dentro de su horario de trabajo (Wiklund Gustin et al., 2020), la carga y ritmo de trabajo también afectará su eficacia, y establecerá una sensación de pérdida de control sobre ciertas situaciones y generan gran impacto psicológico en el sujeto (Zinckernagel et al., 2022).

2.4 Desarrollo de competencias

El desarrollo de competencias se refiere a la oportunidad que tiene el individuo de demostrar sus competencias (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes) (Moreno Martínez et al., 2022), en relación a las demandas de trabajo y la manera como las aplica en el ámbito laboral (Taouk et al., 2020). Varias investigaciones han demostrado que estas cuestiones afectan la posición del colaborador en torno a su organización en términos de pertenencia (Carter et al., 2020).

Además, la ausencia de un desarrollo de competencias, hace que el trabajador perciba un inadecuado equilibrio entre lo que aporta y la compensación o recompensa que obtiene por ello (Dahler-Larsen et al., 2020), tratar de reducir las influencias negativas en la salud de los colaboradores y en la ejecución de las tareas es un reto para las organizaciones si se busca aumentar la protección y satisfacción en el trabajo (Dahoun et al., 2019).

2.5 Liderazgo

El liderazgo abarca una serie de aspectos, características personales y habilidades de dirección, coordinación, motivación, que tiene un individuo sobre otro para poder influenciar en su comportamiento (Potter et al., 2019), las funciones y responsabilidades que posee el líder se concatenan con otras unidades en la organización, pues así se establecen medidas de acción sobre aquellas situaciones de conflicto que se presentan en el tiempo (Tang et al., 2020), este equilibrio supone un esfuerzo sumamente necesario para el desarrollo organizacional (Gustafsson et al., 2020). La ventaja competitiva que se obtiene cuando un líder es eficaz en sus responsabilidades ayuda al crecimiento de la organización y al crecimiento de las personas a las cuales este tiene a cargo (Wiklund Gustin et al., 2020), además ciertos procedimientos, demandas incongruentes, conflictos de rol se verán afectados en gran medida por el comportamiento o la forma de desempeño del líder (Zinckernagel et al., 2022).

2.6 Margen de acción y control

Los métodos, los ritmos de trabajo, los horarios, el entorno y otros factores laborales engloban el rol del trabajador en la ejecución de sus tareas, esto relacionado a la forma en que el individuo participa en la toma de decisiones es lo que se denomina margen de acción y control (Baç & Ekmekçi, 2021), los distintos aspectos del desempeño y la organización del trabajo ejerce sobre el trabajador un cierto grado de control y autonomía (Wischnitzki et al., 2020).

El control y la autonomía en la toma de decisiones son cuestiones sumamente importantes en el diseño de tareas y organización del trabajo (Uronen et al., 2022), las situaciones en las cuales el sujeto percibe que posee un bajo control en el trabajo o baja autonomía de decisión llevan al individuo a desarrollar experiencias relacionadas con ansiedad, depresión, estrés y otros daños (Putus et al., 2021).

2.7 Organización del trabajo

En el último tiempo la tecnología ha sido un gran aliado en procesos de comunicación, puesto que ha facilitado las formas y ha reducido la burocracia (Wischnitzki et al., 2020), sin embargo, si el mensaje inicial no está claro, o en el camino se produce una distorsión del mismo, se tiene a futuro un impacto negativo en la emocionalidad y comportamiento de los individuos (Charria et al., 2011). Se hace énfasis en la comunicación ya que es la base para la organización del trabajo, las demandas cualitativas y cuantitativas ejercen cierto tipo de presión sobre la organización del trabajo (Fernandes, Figueiredo, Ribeiro, et al., 2020).

Las líneas de acción para el manejo y la organización del trabajo deben ser atendidas en todos sus ámbitos, para que la reacción en cadena que surja de estas, sea positiva y aquellos impactos negativos que puedan surgir tengan el menor impacto posible en la estabilidad y bienestar del empleado (Uronen et al., 2022). Se debe tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias sobre los medios de comunicación inadecuados (Dahoun et al., 2019).

2.8 Recuperación

La exposición a altas horas de trabajo, las excesivas demandas psicológicas, producen que el colaborador se sienta saturado y desmotivado en las actividades laborales diarias (Muis, Wahyu, et al., 2021), es imperioso destacar que en las organizaciones u empresas se haga un análisis y se establezca líneas y políticas de acción para el mejoramiento de las condiciones de trabajo del individuo (Charria et al., 2004), la programación de un tiempo de recuperación (pausas activas) en el desempeño de las actividades es crucial si se quiere contar con un personal motivado (Uronen et al., 2022).

El adecuado manejo del esfuerzo físico y mental prolongado al que está expuesto el individuo, ayuda a asegurar que exista un equilibrio emocional en el trabajador, reduciendo en gran medida las influencias negativas y las sensaciones de inseguridad y estancamiento profesional (Taouk et al., 2020). Una escasa valoración del trabajo provoca gravísimos daños en la parte psicológica del colaborador, acrecentando los factores de riesgo psicosocial (Dahler-Larsen et al., 2020).

2.9 Soporte y apoyo

La forma en cómo se desempeñan los mandos superiores influye directamente en todas las estructuras organizacionales (Tang et al., 2020), las relaciones interpersonales se proyectan dentro y fuera de la organización, que en muchos casos dan origen a diversas situaciones conflictivas de distinta naturaleza (Gustafsson et al., 2020). Estas situaciones generan un alto impacto en las condiciones de trabajo y el soporte y apoyo que percibe el trabajador (Wiklund Gustin et al., 2020).

Diversos estudios relacionados al estudio de factores de riesgo de tipo psicosocial señalan que cuando el individuo se encuentra sometido a elevadas demandas de trabajo, pero tiene un adecuado soporte y apoyo de su entorno, el impacto o consecuencia en comportamiento y salud son mínimos (Martínez , 2020).

2.10 Otros puntos importantes

2.10.1 Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio

La perspectiva que tiene un individuo respecto al otro es sumamente impredecible, en las organizaciones el acoso discriminatorio ha ido creciendo con el tiempo (Lee et al., 2021), los estereotipos que la sociedad ha establecido son muy difíciles de romper, los paradigmas mentales, las creencias de las personas aumentan la discriminación (Uronen

et al., 2022). Se entiende como discriminación a toda clase de juicio de valor que hace una persona respecto a otra por sus creencias, valores, raza, preferencia sexual etc., durante la relación laboral (Wolfe & Patel, 2019).

Las organizaciones deben ser partícipes de identificar estos factores de riesgo y tomar las medidas adecuadas, para someterlas a un tratamiento cuyo objetivo sea su reducción (Carter et al., 2020), una vez identificados es más fácil impedir que influyan en la relación laboral y contractual (Potter et al., 2019).

2.10.2 Otros puntos importantes: Acoso laboral y acoso sexual

El acoso laboral hace referencia a la forma de hostigamiento psicológico intencional de un individuo hacia otro a través de acciones maliciosas, crueles con el objetivo de humillar, desestabilizar y crear malestar al trabajador o grupo de trabajadores que las recibe (Gustafsson et al., 2020), este comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercida en varias ocasiones y de forma reiterada tiene características potencialmente lesivas que atentan contra la parte emocional del trabajador (Baç & Ekmekçi, 2021).

El acoso sexual hace referencia a las situaciones no deseadas de naturaleza sexual a las que una persona está expuesta (Muis, Wahyu, et al., 2021), viene dada por insinuaciones inusuales que indagan sobre su sexualidad en el lugar de trabajo, ya sea por parte de mandos superiores, jefes o pares (Moreno Martínez et al., 2022). Este tipo de intimidación genera gran impacto en la persona que lo recibe, dando paso a una serie de padecimientos psicológicos que si no son identificados y tratados a tiempo pueden desencadenar situaciones gravísimas (Taouk et al., 2020).

Es obligación de las empresas y organizaciones, hacer que el entorno organizativo brinde seguridad y estabilidad emocional al trabajador, sin embargo, a lo largo de los años este problema ha ido en aumento, pues ahora el acoso sexual o laboral lo sufren hombres y

mujeres en igual proporción (Wolfe & Patel, 2019). Las medidas preventivas y correctivas que se tomen jugaran un papel fundamental.

2.10.3 Otros puntos importantes: Adicción al trabajo

Ciertos individuos generan excesivos comportamientos de apego al trabajo, generando una adicción al mismo, se traduce como la dificultad que tiene una persona para desconectarse de las cuestiones laborales (Charria et al., 2004), sienten la constante necesidad de asumir más tareas de las que pueden realizar, generalmente este tipo de comportamiento es reconocido de manera positiva por parte de los mandos superiores, sin embargo de debe tomar en cuenta que, cuando las acciones se vuelven nocivas se crea un estado de alerta (Fernandes, Figueiredo, Ribeiro, et al., 2020), puesto que el excesivo apego al trabajo en un futuro ayuda a sufrir o padecer diferentes afecciones que atentan contra la salud, integridad y bienestar del individuo (Taouk et al., 2020).

2.10.4 Otros puntos importantes: Condiciones de trabajo

Se entiende como condiciones de trabajo a cualquier aspecto del trabajo que generen posibles consecuencias negativas y nocivas en la salud y bienestar de los trabajadores (Dahoun et al., 2019), incluye los aspectos ambientales, cuestiones de organización y ordenación del trabajo, y factores tecnológicos (Potter et al., 2019).

Las condiciones de trabajo pueden ayudar o limitar las actividades laborales, pues si las limitan, las consecuencias en la salud ocupacional serian gravísimas, las condiciones de trabajo influyen de manera directa en las condiciones de empleo, el modo en el que se ejecuta el trabajo, las jornadas y la calidad laboral (Zinckernagel et al., 2022). Las condiciones de trabajo incluyen las características de la infraestructura , la naturaleza de los agentes físicos , químicos y biológicos presentes en el entorno de trabajo , y sus correspondientes intensidades y concentraciones (Muis, Wahyu, et al., 2021).

2.10.5 Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral-familiar)

El trabajador está expuesto a diferentes demandas, la doble presencia (laboral - familiar) hace referencia a las demandas conflictivas entre el trabajo y su vida familiar (Wischlitzki et al., 2020), este desequilibrio constante genera en el individuo sentimientos depresivos y de ansiedad, en el trabajo estos sentimientos influyen de manera directa en su productividad, mientras que en la vida familiar se produce diferencias entre sus miembros. Se debe tratar de manejar un correcto equilibrio entre las relaciones familiares y personales, una persona desmotivada por su vida familiar sin apoyo social, no da los mismos resultados (Uronen et al., 2022).

Hay que evaluar las prioridades en el trabajo, para realizar un análisis y tomar medidas correctivas (Charria et al., 2011). El correcto equilibrio entre trabajo y vida familiar se ha convertido en un verdadero desafío, sin embargo, no es imposible (Lee et al., 2021), el establecimiento de límites es sumamente importante tanto en lo familiar como en lo laboral.

2.10.6 Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional

A la capacidad que posee una persona de gestionar sus emociones en forma positiva a eso se le llama estabilidad emocional (Taouk et al., 2020), se trata de desarrollar la habilidad de no dejarse llevar o influenciar por las condiciones y sentimientos negativos, la mayoría de las personas encargadas de la contratación de personal prefieren personas con un alto nivel de estabilidad emocional porque tienen más control sobre sus emociones en el trabajo (Pérez-Rodríguez et al., 2019).

La estabilidad laboral hace referencia a que cuando existe una precarización del trabajo el individuo baja totalmente su productividad, motivación por las tareas a él encomendadas,

este concepto está ligado a la continuidad del trabajador en el empleo que desempeña y a la garantía de conservarlo (Carter et al., 2020).

2.10.7 Otros puntos importantes: Salud auto percibida

La salud auto percibida hace referencia a la percepción que las personas tienen de su propia salud, si esta percepción posee factores negativos generará una dificultad para desarrollarse integralmente dentro de la sociedad (Uronen et al., 2022), existe una relación entre la autopercepción del propio estado de salud y bienestar de las personas o individuos (Dahler-Larsen et al., 2020). Los datos arrojan que la mayoría de personas que tienen una discapacidad percibe su estado como malo o regular, frente a las personas sin discapacidad (Tang et al., 2020).

Es importante que el individuo se desarrolle en espacios es donde se garantice su salud y bienestar; así la percepción que se hagan será positiva y generara grandes impactos en el comportamiento (Wischlitzki et al., 2020). Cabe recalcar que aún en las empresas existe un ineficaz manejo de la salud ocupacional, la mayoría de organizaciones solo se centran en desarrollar productividad en términos monetarios, dejando desatendidas otros campos de acción (Marín et al., 2019).

2.11 Síntomas fisiológicos

Los síntomas fisiológicos hacen énfasis en la respuesta o reacción fisiológica que se produce en el organismo ante los estímulos estresores (Potter et al., 2019). Cuando el organismo está sujeto a una condición de estrés, este tiende a generar una serie de reacciones fisiológicas que encienden las alertas en el cuerpo. Ante una situación de amenaza el individuo genera una respuesta mental poco favorable, a la larga estas producen una serie de afecciones que afectan en gran medida la salud y estabilidad emocional (Gustafsson et al., 2020).

Los recientes avances en las investigaciones acerca de qué manera el cerebro regula las funciones del organismo, han orientado a un análisis más exhaustivo del estrés humano y del proceso de afrontamiento (Baç & Ekmekçi, 2021), las personas que se dedican a la investigación del estrés deberían identificar aquellos factores del ambiente laboral que provocan síntomas fisiológicos (Muis, Wahyu, et al., 2021).

2.12 Síntomas de comportamiento social

Así como la respuesta del organismo frente al estrés posee un componente fisiológico, también este hace efecto en el comportamiento social (Uronen et al., 2022). Cuando una situación genera en el individuo sentimientos de desamparo, el cerebro envía un mensaje a todo el organismo liberando las hormonas que causan el estrés (Marín et al., 2019), esta reacción condiciona el comportamiento del individuo en su entorno, en este punto las redes de contención social (familia, amigos) son muy importantes para el individuo (Tang et al., 2020). Según la percepción de las demandas de la situación, la respuesta del organismo será diferente, las tareas exigentes pero controlables no tendrán el mismo impacto en el comportamiento social que las tareas exigentes no controlables (Wiklund Gustin et al., 2020). Es muy importante recalcar que todos los procesos cognitivos del ser humano producen reacciones en el cuerpo, encaminadas a preparar al organismo para el afrontamiento de una posible situación de estrés o peligro, estas respuestas tienen un gran impacto en el comportamiento social de la (Zinckernagel et al., 2022).

2.13 Síntomas intelectuales y laborales

Los síntomas intelectuales y laborales hacen énfasis a que el individuo experimenta sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, sentimientos de frustración, cansancio, y desgano (Uronen et al., 2022), en el entorno organizativo estos

síntomas pueden desencadenar baja productividad y satisfacción laboral. La respuesta del organismo será diferente según la situación a la que se enfrente generalmente la sintomatología crea ansiedad y una percepción negativa de los factores laborales (Charria et al., 2004).

Cuando una situación estresora ocurre o se repite con frecuencia o son de larga duración, las demandas emocionales y cognitivas aumentan de manera significativa y los recursos de la persona para conseguir un estado de adaptación no son suficientes (Fernandes, Figueiredo, Ribeiro, et al., 2020), es deber del profesional encargado del manejo de riesgos psicosociales dentro de la organización tomar medidas preventivas y correctivas para que el ambiente laboral se desarrolle de manera eficaz y no potencialmente lesiva (Lee et al., 2021).

2.14 Síntomas psicoemocionales

Los cambios constantes de humor, la preocupación, la incapacidad para concentrarse, la confusión mental son algunos de los síntomas psicoemocionales producto de situaciones estresantes (Pérez-Rodríguez et al., 2019), que dan lugar a la aparición de patologías psicosomáticas. En una fase de tensión crónica o estrés prolongado el cerebro emite señales a todo el cuerpo como medida de afrontamiento (Taouk et al., 2020). Las reacciones psicoemocionales dependerán de la percepción del individuo en diferentes situaciones, el nivel de actividad que implica una tarea varía de acuerdo a su naturaleza (Carter et al., 2020).

La dimensión afectiva según el estado de humor sea positivo o negativo producen una serie de reacciones o respuestas cuyo resultado son las estrategias de afrontamiento de la situación no deseada (Dahoun et al., 2019). Se ha visto que en cualquier situación que el cerebro reconoce libera sintomatología de carácter psicoemocional (Gustafsson et al., 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

La investigación fue realizada en Ecuador. Específicamente en la provincia de Pichincha, cantón Quito, ciudad al ser altamente comercial abarca la mayor parte de empresas de tecnología. La organización sujeta a estudio es una empresa perteneciente al sector privado regulada por la Ley de Compañías y normas conexas se dedica a brindar servicio en redes y telecomunicaciones. Tiene su matriz en la ciudad de Quito, y extiende su alcance a través de oficinas locales en Guayaquil y Cuenca con presencia técnica en las principales ciudades de Ecuador: Manta, Machala, Esmeraldas, Lago Agrio, Santo Domingo y Ambato. Está conformada por 124 trabajadores distribuidos en 5 gerentes, 10 jefes departamentales, 57 técnicos, 38 administrativos y 14 asesores comerciales.

3.2 Equipos y Materiales

Para el desarrollo de este estudio investigativo se utilizó diversos equipos tecnológicos como impresora, computadora, escáner. La búsqueda de información y revisión de literatura se apoyó en la utilización de materiales e insumos bibliográficos como libros, revistas, y artículos científicos relacionados a las variables riesgos psicosociales y estrés laboral. Se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences en adelante denominado Spss, para el tratamiento, análisis y procesamiento de la data numérica.

3.3 Tipo de investigación

La investigación adopta un enfoque cuantitativo; puesto que se coteja teorías a través de hipótesis que comprueban la relación de las variables mediante instrumentos que recolectan datos numéricos cuyos resultados son difundidos y generalizados (Guillermo,

2002). Este estudio investigativo probó las hipótesis planteadas, las cuales surgieron a partir de la Teoría del ajuste Persona – Entorno. Se utilizó un diseño no experimental en razón de que las variables sujetas a estudio no fueron manipuladas y su incidencia se observó en su contexto natural (Guillermo, 2002). El diseño no experimental transversal ayudó a recoger la información en un solo momento (Charria et al., 2011). Como método cuantitativo de investigación se utilizó el cuestionario conceptualizado como un medio de obtención de información a través de preguntas escritas aplicadas a un determinado grupo de personas que tienen las mismas características requeridas por el problema de investigación (Guillermo, 2002). Es una investigación de alcance correlacional en virtud de que permite conocer el grado de asociación, relación o incidencia existente entre las variables riesgos psicosociales y estrés laboral sin afán de precisar sentido de causalidad (Guillermo, 2002).

3.4 Prueba de Hipótesis

El presente estudio investigativo tuvo como pregunta principal ¿De qué manera los riesgos psicosociales inciden en el estrés laboral en los colaboradores? Basado en la pregunta anterior se estableció las siguientes hipótesis:

H0: Los riesgos psicosociales no inciden en el estrés laboral

H1: Los riesgos psicosociales inciden en el estrés laboral

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.5 Población y Muestra

La muestra puede ser de tipo probabilístico y no probabilístico en todo tipo de estudio investigativo, cuando la muestra escogida sea representativa y se mantenga la finalidad de la investigación (Guillermo, 2002). Un muestreo no probabilístico por conveniencia fue el escogido para este estudio debido a que los propósitos de esta investigación se centran en determinadas áreas. De una población total de 124 trabajadores, se seleccionó una

muestra de 51 colaboradores de entre 25 a 55 años de edad, de los cuales el 60.78 % fueron hombres y el 39.22 % fueron mujeres que corresponden al área administrativa y el área comercial.

3.6 Recolección de información

En esta investigación se utilizó instrumentos validados y usados en estudios previos, para medir los riesgos psicosociales se utilizó el instrumento denominado Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo 2018) y para medir el estrés laboral se utilizó el instrumento denominado Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Charria et al., 2011).

Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial es un cuestionario diseñado para evaluar los riesgos psicosociales de forma válida y fiable, consta de 58 ítems agrupados en 8 dimensiones, las opciones de respuesta tienen una escala de Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, y cada opción de respuesta tiene una puntuación de 1 a 4.

El Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión es un instrumento diseñado para evaluar el estrés laboral de forma sencilla y confiable, consta de 31 ítems agrupados en 4 dimensiones, las opciones de respuesta tienen una escala de Likert que va desde siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Se agrupó los dos instrumentos y se obtuvo un cuestionario de 89 ítems, este fue sometido a una medición de confiabilidad mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach, luego de esta medición de confiabilidad el cuestionario fue aplicado al total de la muestra.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Se utilizó métodos estadísticos de análisis, se incluyó técnicas de análisis multivariante, este análisis fue utilizado para observar las variables y obtener información relevante en un primer momento (Guillermo, 2002), para el procesamiento de la información se hizo uso del programa estadístico SPSS. Una vez que se obtuvo la base de datos completa, se procedió a realizar el análisis para conocer los resultados y exhibirlos en esta investigación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para probar las hipótesis.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

Para la comprobación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1), se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) que sirve para medir la asociación o relación de dos variables cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas, Rho toma el valor de + 1 cuando existe igualdad de rangos en las dos variables, y de -1 cuando se tienen rangos exactamente opuestos (Guillermo, 2002). Para el análisis de confiabilidad del instrumento final se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach que es considerada una forma sencilla y confiable para medir la validez de una escala de medida (Guillermo, 2002).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis Descriptivo

En este estudio investigativo participaron 51 trabajadores; 38 pertenecientes al área administrativa y 13 al área comercial, cuyas edades oscilaban entre 16 y los 52 años de edad. El 49.10 % manifestó que tenía título de tercer nivel, se encuestaron a 31 hombres y 20 mujeres, de los cuales el 39,3% tiene antigüedad menor a dos años en la empresa, el 52,9% entre 3 y 10 años de antigüedad y un 7,8% tiene más de 10 años de antigüedad en la empresa. En la Tabla No. 1 se observa un resumen de las variables sociodemográficas.

Tabla 1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS

			%
SEXO	Masculino	31	60.8
	Femenino	20	39.2
EDAD	16-24 años	6	11.8
	25-34 años	24	47.0
	35-43 años	17	33.3
	44-52 años	4	7.9
NIVEL ACADÉMICO	Bachiller	7	13.7
	Técnico/Tecnológico	6	11.7
	Tercer Nivel	25	49.1
	Cuarto Nivel	13	25.5
TIEMPO DE TRABAJO	Entre 0 a 2 años	20	39.3
	Entre 3 a 10 años	27	52.9
	Entre 11 a 20 años	4	7.8

4.2 Análisis de los Resultados

A continuación, se realiza un análisis de cada una de las variables, y se exponen sus resultados.

Variable: Riesgos Psicosociales

Para el análisis del riesgo psicosocial se toma como referencia la metodología dictada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, los cálculos parten de la puntuación a las respuestas dadas por los participantes de las encuestas; en la tabla No. 2 se observa las puntuaciones para obtener el nivel de riesgo por dimensión establecida por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

Tabla 2. PUNTUACIONES NIVEL DE RIESGO MINISTERIO DE TRABAJO DE ECUADOR

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	613 a 816	409 a 612	204 a 408
Desarrollo de competencias	613 a 816	409 a 612	204 a 408
Liderazgo	919 a 1224	613 a 918	306 a 612
Margen de acción y control	613 a 816	409 a 612	204 a 408
Organización del trabajo	919 a 1224	613 a 918	306 a 612
Recuperación	766 a 1020	511 a 765	255 a 510
Soporte y apoyo	766 a 1020	511 a 765	255 a 510
Otros puntos importantes	3673 a 4896	2449 a 3672	1224 a 2448
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	613 a 816	409 a 612	204 a 408
Otros puntos importantes: Acoso laboral	307 a 408	205 a 306	102 a 204
Otros puntos importantes: Acoso sexual	307 a 408	205 a 306	102 a 204
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	766 a 1020	511 a 765	255 a 510
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	307 a 408	205 a 306	102 a 204
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	307 a 408	205 a 306	102 a 204
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	766 a 1020	511 a 765	255 a 510
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	307 a 408	205 a 306	102 a 204

Bajo dicha metodología se obtuvo los siguientes resultados:

En la tabla No.3 se observa que la dimensión liderazgo obtuvo un nivel de riesgo medio, las demás dimensiones como la carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, obtuvieron un nivel de riesgo bajo, de igual manera en la dimensión otros puntos importantes la cual abarca aspectos como acoso discriminatorio, laboral, sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia (laboral – familiar), estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida, presentan un nivel de riesgo medio. En base a ello se deduce que la empresa hace una correcta evaluación de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, hay que poner atención en la categoría liderazgo, aun cuando esta presenta un nivel de riesgo medio, si no se toman las medidas correctivas necesarias en un futuro se podría convertir en un riesgo de un nivel más alto, afectando en gran medida a la productividad de la organización.

Tabla 3. NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL DETECTADOS

Dimensión	Nivel de riesgo	Riesgo
Carga y ritmo de trabajo	679	Bajo
Desarrollo de competencias	660	Bajo
Liderazgo	909	Medio
Margen de acción y control	662	Bajo
Organización del trabajo	961	Bajo
Recuperación	933	Bajo
Soporte y apoyo	814	Bajo
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	638	Bajo
Otros puntos importantes: Acoso laboral	327	Bajo
Otros puntos importantes: Acoso sexual	362	Bajo
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	855	Bajo
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	338	Bajo
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	325	Bajo
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	794	Bajo
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	345	Bajo

Variable: Estrés Laboral

Para el análisis del estrés laboral se toma como base la metodología dictada Pontificia Universidad Javeriana de Colombia los cálculos parten de la puntuación a las respuestas dadas por los participantes de las encuestas; en la tabla No.4 se observa las puntuaciones para obtener el nivel de estrés por dimensión establecida por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

Tabla 4.PUNTUACIONES NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Síntomas de estrés	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Síntomas fisiológicos	408 a 816	817 a 1224	1225 a 1632
Síntomas de comportamiento social	204 a 408	409 a 612	613 a 816
Síntomas intelectuales y laborales	510 a 1020	1021 a 1530	1531 a 2040
Síntomas psico-emocionales	459 a 918	919 a 1377	1378 a 1836

Bajo dicha metodología se obtuvo los siguientes resultados:

En la tabla No.5 se observa que la dimensión síntomas intelectuales y laborales están situados en un nivel de riesgo alto, seguido de los síntomas fisiológicos y síntomas psicoemocionales con un nivel de riesgo medio, la dimensión síntomas de comportamiento social presentaron un nivel de riesgo bajo, se evidencia en general un nivel de estrés entre medio y alto, factores a tomar en consideración para buscar estrategias que minimicen los resultados y de esa manera se mejore los niveles de estrés a fin de tener empleados saludables y mayormente productivos, así mismo el nivel bajo con tendencia al alza del estrés laboral genera un estado de alerta, debiendo tomar decisiones adecuadas.

Tabla 5.NIVELES DE ESTRÉS LABORAL DETECTADOS

Dimensión	Nivel de riesgo	Nivel de estrés
------------------	------------------------	------------------------

Síntomas fisiológicos	849	Medio
Síntomas de comportamiento social	309	Bajo
Síntomas intelectuales y laborales	1645	Alto
Síntomas psico-emocionales	960	Medio

Relación de los resultados con los objetivos específicos planteados

Para establecer las bases teóricas que sustenten la relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral, fue necesario incluir en la investigación diversos estudios que avalan esta afirmación, además se utilizó diversos criterios teóricos en los que la mayoría establecen que unos ineficientes sistemas de manejo de los diferentes tipos de riesgo psicosocial conllevan al individuo a someterse a diferentes afecciones de salud, siendo el más grave el estrés laboral, es decir se afirma que existe relación consecuente y directa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral. En estos estudios se ha demostrado la predisposición a consecuencias inmediatas de los riesgos a los que los trabajadores están expuestos a corto, mediano y largo plazo, tales como: físicos, químicos, biológicos, entre otros. Lo anterior acarrea enfermedades y accidentes, algunas veces mortales y otras graves. La importancia creciente de los factores psicosociales proviene de su extensión, especialmente debido al aumento de organizaciones en el sector servicios. Cabe aclarar que los riesgos laborales de origen organizacional y psicosocial no son exclusivos del sector servicios, pues están presentes en el resto de sectores, pero su presencia en este sector es claramente prevalente, teniendo en cuenta que en este sector se están viviendo transiciones organizacionales y que la creciente creación de nuevas empresas en el gremio, no representa propiamente estabilidad laboral debido a las pocas garantías que el gobierno actual ofrece.

Para diagnosticar la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral en los colaboradores de empresas de tecnología de la ciudad de Quito, se estableció en base a las respuestas recolectadas del instrumento aplicado a una muestra de 51 colaboradores, el cuestionario estaba conformado por 89 ítems distribuidos en: 58 ítems pertenecientes a la variable riesgos psicosociales agrupados en 8 dimensiones las opciones de respuesta tienen una escala de Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de

acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, y cada opción de respuesta tiene una puntuación de 1 a 4 y 31 ítems correspondientes a la variable estrés laboral agrupados en 4 dimensiones, las opciones de respuesta tienen una escala de Likert que va desde siempre, casi siempre, a veces y nunca. De este cuestionario se concluyó que existe una incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral, puesto que cuando existe un riesgo psicosocial medio el nivel de estrés es alto, además para corroborar esta afirmación se utilizó el estadístico Rho Spearman que estableció que existe una incidencia o correlación positiva media.

4.3 Confiabilidad del Instrumento

Si se cuenta con una herramienta de medición un cálculo estadístico indispensable es la confiabilidad del instrumento. Es confiable cuando el instrumento empleado en diversas pruebas y en iguales condiciones arroja el mismo resultado, su medición se realiza calculando el grado de sus varianzas o correlaciones (Guillermo, 2002).

4.3.1 Alfa de Cronbach

Para establecer el coeficiente del alfa de Cronbach se calcula la correlación de cada ítem con cada uno de los otros, dando como resultado una gran cantidad de coeficientes de correlación (Rocha et al., 2020). El coeficiente del alfa de Cronbach se considera como un método de consistencia interna que asocia la media de todas las correlaciones tomando el valor de α (Guillermo, 2002). En la tabla No.6 se observa que el alfa de Cronbach calculado del instrumento es de 0.838, este resultado indica que la consistencia interna del instrumento es alta, porque varía de entre 0.8 a 1, mientras más cerca de 1 indica mayor consistencia (Guillermo, 2002). Se cumple el supuesto de confiabilidad del instrumento.

Tabla 6. ÍNDICE DE FIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBANCH

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,838	,850	89

4.4 Validez del instrumento

Un cálculo estadístico que indica el grado o nivel con el que la herramienta realiza la medición es la validez del instrumento, es la adaptación de esta herramienta al entorno de la medición. Si la validez se aproxima a 1, se concluye que es ideal y cuando se aproxima a 0 la validez es nula (Guillermo, 2002).

4.4.1 Validez interna

La validez interna se calcula estadísticamente a través de la medición de la significancia de las variables. Una variable es totalmente válida cuando la comunalidad es mayor 0.04, además la medida de adecuación de KMO debe ser mayor a 0.5, y la prueba de esfericidad de Bartlett, en su grado de significancia debe ser menor a 0.05 (Guillermo, 2002).

En la tabla No.7 se indica las comunalidades de cada una de las variables, los Riesgos Psicosociales y el Estrés Laboral arrojaron una comunalidad de 0.760, que al ser mayor 0.04 cumple la primera condición de la validez interna del instrumento.

Tabla 7. COMUNALIDADES DE LAS VARIABLES

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
Riesgos Psicosociales	1,000	,760
Estrés Laboral	1,000	,760

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La Tabla No.8 refleja la medida de adecuación de KMO, esta toma un valor de 0.534, con una significancia de 0 por lo tanto se cumple el criterio de la validez, porque el KMO es mayor a 0.5 y la significancia es menor a 0.05. Según estos hallazgos se concluyó que el instrumento es completamente válido.

Tabla 8.MEDIDA DE ADECUACIÓN DE KMO Y BARTLETT DE LAS VARIABLES

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,534
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	15,249
	gl	1
Sig.		,000

4.5 Prueba de Normalidad

Establecer si la distribución de las variables es normal o no, es el objetivo de la prueba de normalidad (Guillermo, 2002), pues dependiendo de este dato se determinó los estadísticos paramétricos o no paramétricos, además de que se escogió el estadístico idóneo aplicable para la comprobación de la hipótesis. En este caso se escogió el estadístico denominado la prueba de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra del presente estudio fue de 50 o más.

En la tabla No.9 se recopiló los valores de las dos variables, la significancia para cada una de ellas es 0. Como el valor de la significancia es menor 0.05 se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se dedujo que las variables tuvieron una distribución no normal.

Tabla 9. NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgos Psicosociales	,298	51	,000
Estrés Laboral	,381	51	,000

4.6 Prueba de Hipótesis

Las variables de esta investigación presentaron una distribución no normal, por esta razón, para la comprobación de la hipótesis se utilizó estadísticos no paramétricos como Rho de Spearman (Guillermo, 2002), este estadístico no paramétrico es una medida de asociación lineal que utiliza rangos, números de orden, de cada grupo de individuos y analiza dichos rangos, si el coeficiente rho de Spearman presenta valores cercanos a 1 indican una correlación fuerte y positiva. Valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal (de Vet et al., 2017).

En la tabla No.10 se presenta que el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0.732 que significa una correlación positiva media, se tuvo un valor de significancia 0, al ser este valor menor a 0.05 se rechazó la hipótesis nula, y por lo tanto se estableció que si existe una dependencia o correlación de las variables de nivel media o moderada.

Tabla 10. PRUEBA DE HIPÓTESIS

			Correlaciones	
			Riesgos Psicosociales	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Riesgos Psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.7 Implicancias

Diversos autores e investigadores han analizado el impacto de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en profesionales que forman parte del campo de la salud (de Vet et al., 2017), pero un porcentaje menor de ellos ha hecho un estudio de estas variables en profesionales de diversas cargas ocupacionales. Esta investigación estableció la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral de los trabajadores del área administrativa y comercial de una empresa cuya principal actividad económica es la prestación de servicios tecnológicos.

Una implicación de los resultados del presente estudio investigativo determina que existe una incidencia o relación positiva media entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, la Teoría del ajuste Persona- Entorno ayudó a establecer los niveles de riesgo psicosocial y estrés laboral existentes en los profesionales de área administrativa y el área comercial, este aspecto puede ayudar a promover el interés de los empresarios de todo el país en focalizar sus esfuerzos y establecer políticas de acción encaminadas a mejorar la salud ocupacional de los colaboradores , específicamente en los factores de riesgos psicosocial.

Por último, existe un aporte literario y robustez de la información derivado del enfoque de estudio para abordar la problemática existente en las empresas de tecnología. Se trata de una explicación de los modelos de la Teoría Ajuste Persona-Entorno para comprender y analizar la incidencia o relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral. Por lo tanto, esta investigación permite comprender la incidencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral en profesionales del área administrativa y de ventas en empresas de tecnología.

4.8 Futuras investigaciones

Una línea de investigación que se podría establecer sería desarrollar en Ecuador una metodología más sencilla para medir el nivel de riesgo psicosocial, puesto que la actual propuesta por el Ministerio de Trabajo, consta de 58 ítems distribuida en 10 dimensiones,

herramienta que al ser muy extensa causa sesgo en sus respuestas. Además, la metodología que se desarrolle debería ser socializada a los profesionales encargados de medir y analizar los riesgos psicosociales en las empresas de todo el país con el objetivo que su aplicación sea lo más comprensible y manejable.

Como sucede en cualquier ámbito, resulta necesario emprender una evaluación con el fin de determinar los riesgos a los que nos enfrentamos, identificando a las personas que se ven expuestas a los mismos, y analizando los posibles daños que pueden comportar. Es importante tener presente los riesgos existentes, así como su grado y naturaleza, para poder adoptar la metodología más pertinente en cada caso. Así mismo, se añade el hecho de que muchos riesgos se encuentran ocultos y no son perceptibles a simple vista, al igual que sus consecuencias, en tanto que, en numerosas ocasiones, el impacto a la salud del trabajador no se produce de forma inmediata. Por ello, a la hora de realizar la evaluación de riesgos, debe tenerse en cuenta los diferentes aspectos que pueden confluir en la aparición de un riesgo: condiciones laborales, factores moduladores del riesgo, naturaleza de la actividad etc.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 Conclusiones

Tomando como base los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación, se estableció las siguientes conclusiones:

Los hallazgos y resultados de este estudio investigativo ratifican que existe una incidencia o relación positiva media de los riesgos psicosociales en el estrés laboral de los colaboradores del área administrativa y comercial en una empresa dedicada a la prestación de servicios de tecnología.

Los modelos de la Teoría Ajuste Persona – Entorno en los colaboradores del área administrativa y comercial en una empresa dedicada a la prestación de servicios tecnológicos indican que el nivel de riesgo psicosocial y el nivel de estrés a los que están sometidos tiene un gran impacto en su emocionalidad y comportamiento, incrementando los niveles de ansiedad y bajando los niveles de motivación, esto se da puesto que en el entorno en el que desarrollan sus actividades hay situaciones altamente demandantes.

Mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman refleja la incidencia o relación positiva media de estas dos variables en los colaboradores del área administrativa y comercial en una empresa dedicada a la prestación de servicios tecnológicos, aceptando la hipótesis alternativa H1.

5.2 Recomendaciones

Dentro de estas recomendaciones se planteará actividades relacionadas con los riesgos psicosociales y que se dejará establecido dentro de la empresa para su posterior ejecución en el caso de requerirlas.

Comunicar a los trabajadores sus responsabilidades, su nivel de autonomía en las tareas, cuáles son los objetivos o metas a cumplir en lo referente a calidad y cantidad.

Establecer planes formativos relacionados con las necesidades de capacitación y receptando las sugerencias de los trabajadores.

Es necesario capacitar al personal en temas relacionados con riesgos psicosociales y cuáles son las repercusiones en la salud de los trabajadores y como esta afecta a la organización, fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que conforman su trabajo.

En lo referente al proceso de reclutamiento y selección, es importante establecer dentro del perfil de cargo las competencias mínimas que deberá tener el aspirante y de la misma manera establecer una evaluación para los candidatos, la cual permitirá determinar sus niveles de tolerancia a factores relacionados con el puesto de trabajo, lo que podrá reducir los índices de rotación en el cargo.

Crear una cultura de prevención frente a riesgos psicosociales, incluyendo una capacitación de inducción al personal que se incorpore a la empresa.

Establecer una cultura de medición de riesgos psicosociales cada cierto tiempo dentro de la organización o cuando la situación lo amerite.

Comprometer la participación de jefes y supervisores dentro de cada actividad para mitigar los riesgos psicosociales y de la misma manera interactuar directamente en la resolución de conflictos.

Realizar periódicamente actividades de sensibilización para reducir los riesgos psicosociales como pueden ser charlas, semana de la prevención de riesgos psicosociales, para concientizar a todos los colaboradores de la empresa.

5.3 Bibliografía

- Alfaro Campos, K. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19. *Psikologi Perkembangan*, 1–126. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Angulo, R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios* Work stress in the services sector. *Revista Lebret*, 6, 3–7. <file:///C:/Users/ALEXAN~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-EstresLaboralEnElSectorServicios-5983202.pdf>
- Baç, N., & Ekmekçi, I. (2021). Psychosocial risk assessment using COPSOQ II questionnaire - A case study with maintenance workers in a metal plant in Istanbul Turkey. *Heliyon*, 7(4), e06777. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06777>
- Carter, S., Oppermann, E., Field, E., & Brearley, M. (2020). The impact of perceived heat stress symptoms on work-related tasks and social factors: A cross-sectional survey of Australia's Monsoonal North. *Applied Ergonomics*, 82(August 2019), 102918. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102918>
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral : métodos e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors : methods and assessment tools. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391.
- Charria, V., Sarsosa, K., Arenas, F., Enfermedad, Y., & Psicología, F. De. (2004). Factores de riesgo psicosocial laboral : métodos e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors : methods and assessment tools. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 95–108.
- Dahler-Larsen, P., Sundby, A., & Boodhoo, A. (2020). Can occupational health and safety

- management systems address psychosocial risk factors? An empirical study. *Safety Science*, 130(March), 104878. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104878>
- Dahoun, T., Calcia, M. A., Veronese, M., Bloomfield, P., Reis Marques, T., Turkheimer, F., & Howes, O. D. (2019). The association of psychosocial risk factors for mental health with a brain marker altered by inflammation: A translocator protein (TSPO) PET imaging study. *Brain, Behavior, and Immunity*, 80(May), 742–750. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2019.05.023>
- de Vet, H. C. W., Mokkink, L. B., Mosmuller, D. G., & Terwee, C. B. (2017). Spearman–Brown prophecy formula and Cronbach’s alpha: different faces of reliability and opportunities for new applications. *Journal of Clinical Epidemiology*, 85, 45–49. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2017.01.013>
- Escuela Académico Profesional de Psicología ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN Bach . Guerrero Castañeda Mossul. (2015).*
- Fernandes, A., Figueiredo, M., Ávidos, L., Ribeiro, J., Vicente, D., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial risk management. *Procedia Computer Science*, 176, 743–752. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.069>
- Fernandes, A., Figueiredo, M., Ribeiro, J., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories. *Safety and Health at Work*, 11(4), 431–442. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.07.003>
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (2005). Work and its repercussions on health. The effort-reward imbalance model. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165–170. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(08)74743-2)
- Guillermo, B. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. In *Nature* (Vol. 22, Issue 6).
- Gustafsson, K., Marklund, S., Aronsson, G., & Leineweber, C. (2020). Interaction effects of physical and psychosocial working conditions on the risk of disability pension among nursing professionals and care assistants in Sweden: A prospective study.

- J, O., & L, C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 91.
- Lee, C., Cho, B., Yang, Q., Chang, S. J., Ko, H., Yi, Y. M., Cho, H. R., & Park, Y. H. (2021). Psychosocial risk profiles among older adults living alone in South Korea: A latent profile analysis. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 95. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2021.104429>
- Macías Robles, M. D., Fernández-López, J. A., Hernández-Mejía, R., Cueto-Espinar, A., Rancaño, I., & Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo «Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa». *Medicina Clínica*, 120(17), 652–657. [https://doi.org/10.1016/s0025-7753\(03\)73799-3](https://doi.org/10.1016/s0025-7753(03)73799-3)
- Marín, M., Rodríguez, Y., Gamboa, E., Ríos, J., Rosas, J., & Mayta-Tovalino, F. (2019). Level of work stress and factors associated with bruxism in the military crew of the Peruvian Air Force. *Medical Journal Armed Forces India*, 75(3), 297–302. <https://doi.org/10.1016/j.mjafi.2019.01.001>
- Martín Arribas, M. C. (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control/apoyo social) y alteraciones en la salud: Una revisión de la evidencia existente. *Enfermería Intensiva*, 18(4), 168–181. [https://doi.org/10.1016/S1130-2399\(07\)74400-0](https://doi.org/10.1016/S1130-2399(07)74400-0)
- Martínez Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Ministerio del Trabajo (MDT). (2018). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD , SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. *Guía Para La Aplicación Del Cuestionario de Evaluación de Riesgo*, 1, 29. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GUÍA-PARA-LA-APLICACIÓN-DEL->

- Moreno Martínez, M., Fernández-Cano, M. I., Feijoo-Cid, M., Llorens Serrano, C., & Navarro, A. (2022). Health outcomes and psychosocial risk exposures among healthcare workers during the first wave of the COVID-19 outbreak. *Safety Science*, *145*. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105499>
- Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A. P. (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees. *Gaceta Sanitaria*, *35*(2018), S90–S93. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.12.025>
- Muis, M., Wahyu, A., Mallapiang, F., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Rezkiah, N. (2021). The determinant of work stress on bank employees in Makassar, Indonesia. *Gaceta Sanitaria*, *35*, S428–S431. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.068>
- Pérez-Rodríguez, V., Topa, G., & Beléndez, M. (2019). Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. *Personality and Individual Differences*, *151*(April), 109392. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.04.047>
- Potter, R., O'Keeffe, V., Leka, S., Webber, M., & Dollard, M. (2019). Analytical review of the Australian policy context for work-related psychological health and psychosocial risks. *Safety Science*, *111*(September 2018), 37–48. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.09.012>
- Putus, T., Vilén, L., & Atosuo, J. (2021). The Association Between Work-Related Stress, Indoor Air Quality, and Voice Problems Among Teachers is There a Trend? *Journal of Voice*. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2021.09.007>
- Rocha, H. A., Marks, J., Woods, A. J., Staud, R., Sibille, K., & Keil, A. (2020). Re-test reliability and internal consistency of EEG alpha-band oscillations in older adults with chronic knee pain. *Clinical Neurophysiology*, *131*(11), 2630–2640. <https://doi.org/10.1016/j.clinph.2020.07.022>

- Tang, X., Tang, S., Ren, Z., & Wong, D. F. K. (2020). Psychosocial risk factors associated with depressive symptoms among adolescents in secondary schools in mainland china: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 263, 155–165. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.11.118>
- Taouk, Y., Spittal, M. J., Milner, A. J., & LaMontagne, A. D. (2020). All-cause mortality and the time-varying effects of psychosocial work stressors: A retrospective cohort study using the HILDA survey. *Social Science and Medicine*, 266(October), 113452. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113452>
- Uronen, L., Salanterä, S., Hakala, K., Hartiala, J., & Moen, H. (2022). Combining supervised and unsupervised named entity recognition to detect psychosocial risk factors in occupational health checks. *International Journal of Medical Informatics*, 160(January). <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104695>
- Wiklund Gustin, L., Fredriksson, L., & Rakovshik, S. G. (2020). Nursing teachers' experiences of the process of recovery while participating in a group programme for reducing work-related stress: A qualitative content analysis. *Nurse Education in Practice*, 48, 102870. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102870>
- Wischlitzki, E., Amler, N., Hiller, J., & Drexler, H. (2020). Psychosocial Risk Management in the Teaching Profession: A Systematic Review. *Safety and Health at Work*, 11(4), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.09.007>
- Wolfe, M. T., & Patel, P. C. (2019). Labor of love? The influence of work-conditions among self-employed and work stress. *Journal of Business Venturing Insights*, 11(November 2018), e00118. <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2019.e00118>
- Zinckernagel, L., Holmberg, T., Zwisler, A.-D., Pedersen, S. S., Graversen, C. B., & Ersbøll, A. K. (2022). Association of patient-reported psychosocial healthcare and risk of readmissions and mortality in patients with ischemic heart disease: A population-based cohort study. *Journal of Psychosomatic Research*, 156(July 2021), 110776. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2022.110776>

5.4 Anexos

Anexo A. Ficha técnica cuestionario para la evaluación del estrés

Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems:	31 ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2). • Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

Anexo B. Dimensiones del cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial

MINISTERIO DEL TRABAJO



EL GOBIERNO DE TODOS

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52,54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58