



# Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 23 No. 1

Marzo de 2020

## DISEÑO DE UN CUESTIONARIO PARA VALORAR PERCEPCIÓN SOBRE POTENCIALES GENERADORES DE ESTRÉS LABORAL

Diego José Quirós Morales<sup>1</sup>  
Universidad Fidélitas  
Costa Rica

### RESUMEN

La necesidad de estudiar el fenómeno del estrés laboral surge a raíz del interés público de resguardar la salud de los individuos que forman parte de las organizaciones. El objetivo del estudio fue el diseño y construcción de un cuestionario que permitiera valorar la percepción de los trabajadores sobre algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral. El cuestionario quedó conformado por 42 ítems distribuidos en siete factores: Liderazgo; Estructura Organizacional; Demandas de Rol; Desarrollo Laboral; Demandas Interpersonales; Demandas de la Tarea y Condiciones de trabajo. El instrumento fue aplicado en una muestra de 1003 sujetos masculinos y femeninos entre los 19 y los 70 años de edad con escolaridad mínima de universidad incompleta. Los datos fueron analizados mediante el software estadístico para las ciencias sociales (SPSS por sus siglas en inglés). Las características psicométricas del instrumento expresan que el mismo puede ser útil para valorar la percepción de los individuos con respecto a algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral.

**Palabras clave:** estrés laboral, liderazgo, estructura organizacional, demandas de rol, desarrollo laboral, demandas interpersonales, demandas de la tarea, condiciones de trabajo.

<sup>1</sup> Investigador para la Carrera de Administración de Negocios de la Universidad Fidélitas, Costa Rica. Correo electrónico: [djquiros@gmail.com](mailto:djquiros@gmail.com)

# DESIGN OF A QUESTIONNAIRE TO VALUE PERCEPTION ON POTENTIAL GENERATORS OF LABOR STRESS

## ABSTRACT

The need to study the phenomenon of work stress arises as a result of the public interest to protect the health of individuals that are part of organizations. The objective of the study was the design and construction of a questionnaire that would allow assessing the perception of workers about some organizational variables as potential generators of work stress. The questionnaire was made up of 42 items distributed in seven factors: Leadership; Organizational structure; Role demands; Work Development; Interpersonal demands; Demands of the Task and Conditions of work. The instrument was applied in a sample of 1003 male and female subjects between 19 and 70 years of age with minimal schooling of incomplete university. The data was analyzed using statistical package for social sciences (SPSS). The psychometric characteristics of the instrument express that it can be useful to assess the perception of individuals with respect to some organizational variables as potential generators of work stress.

**Keywords:** work stress, leadership; organizational structure, role claims, labor development, interpersonal demands, task demands, working conditions

El estrés laboral es uno de los temas más comunes de nuestra época, a pesar de que el término fue introducido en el ámbito de la salud desde mediados del siglo pasado por Hans Seyle (Ramírez y Vargas, 2012), quién lo definió como la percepción de que las demandas del ambiente superan al individuo. Aunque básico, el concepto refleja de una forma muy simple lo que verdaderamente ocurre cuando algún organismo se encuentra bajo los efectos de una situación estresante. El hecho de que el término se encuentre en boga de muchas áreas se debe a que día con día las demandas del entorno se recrudecen, obligando a los individuos a buscar diferentes métodos para enfrentar esas necesidades. Durán (2010) indica sobre esta aseveración que el dinamismo de un mundo en donde el cambio y la transformación son permanentes y generan altos niveles de incertidumbre y complejidad, lo ambiguo, impreciso y azaroso se abren camino. De acuerdo con Gil-Monte (2010), en los últimos treinta años han ocurrido una serie de cambios que han influido sobre los procesos laborales y sobre el diseño

del trabajo, estos cambios de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan de forma negativa la salud de los trabajadores. Esta afectación a la que pareciera estar destinado el individuo, trasciende más allá del ámbito puramente personal, puesto que el ser humano al estar influenciado por diversas áreas, estas sufrirán los efectos de las consecuencias del estrés, desde el propio foco fuente de estresores, como lo es el entorno laboral, pasando por el núcleo familiar y hasta los grupos sociales, todos ellos de una forma u otra experimentarán los efectos negativos del estrés.

López y Campos (2002), consideran necesario que el trabajador se encuentre con niveles de tensión mínimo para poder maximizar la expresión de sus capacidades, teniendo presente que el desequilibrio en estos niveles puede afectar su desempeño personal y por defecto, el referente a la organización, pudiendo repercutir negativamente en su entorno personal y familiar. La tensión puede ser beneficiosa para el desempeño laboral de los individuos, siempre y cuando la persona cuente con recursos para la resolución de situaciones conflictivas a través de una demostración de creatividad e inventiva nunca antes percibida bajo condiciones normales. El problema entonces sucede en el momento los niveles de exigencia sobrepasan las capacidades individuales y los grupos de apoyo no surgen el efecto que deberían.

Tal y como lo expresa Durán (2010), la necesidad de estudiar el fenómeno del estrés laboral surge a raíz del interés público de resguardar la salud de los individuos. En cuanto a la salud física el objetivo es prevenir trastornos gastrointestinales, cardiovasculares y respiratorios, entre otros. En cuanto a la salud mental, prevenir la frustración, ansiedad/angustia, baja autoestima, culpa, por otro lado, aspectos conductuales como irritabilidad, adicciones, agresividad y apatía; finalmente en la dimensión social, distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo. Gamero (2010), considera más allá de las implicaciones individuales, las implicaciones para las organizaciones en sí, pero más importante sobre los sistemas de salud en distintos países, ya que los síntomas asociados al estrés tienden a copar en

algunas temporadas los servicios básicos y a aumentar los costos de éstos. El mismo autor plantea que las empresas suelen prestar menos atención al estrés laboral que a los riesgos tradicionales como, dolor de espalda, los trastornos musculo – esqueléticos o los riesgos biológicos o químicos.

Cuando los factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo hablamos de factores de riesgo psicosocial. En los últimos años el estrés se ha convertido en uno de los temas de salud pública más importante, también se afirma que será un factor fundamental en el desempeño laboral durante el siglo XXI, cuando la tecnología alcance una mayor complejidad y la fuerza laboral asuma tareas de mayor demanda (Gil Monte, 2010).

El objetivo que se persigue con la mejora de la calidad de vida laboral es humanizar el lugar de trabajo y dar respuesta a las necesidades individuales del trabajador. Por tanto, al hablar de la calidad de vida laboral estamos obligados a reconocer el diseño de puestos, la organización y estructuración del trabajo como condiciones susceptibles de producir riesgos psicolaborales que pueden amenazar la salud de los trabajadores. Así mismo, es necesario considerar la noción de estrés al hablar de la calidad de vida laboral y toda definición de carácter psicológico de la calidad de vida laboral debe considerar algún tipo de evaluación del estrés laboral y sus resultados (Gil-Monte, 2011).

El bienestar psicológico de los individuos conlleva una relación directa con el buen desempeño en el trabajo (Arnold y Randall, 2012). Las organizaciones valoran cada vez más el talento humano, ya que es el factor más importante para la efectividad y eficiencia (Robbins y Judge, 2009).

Por tanto, el presente estudio tuvo como objetivo el diseño y construcción de un cuestionario que permita valorar la percepción de los trabajadores sobre algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral.

La estructura del documento considera, inicialmente, un abordaje teórico del estrés laboral como riesgo psicosocial, seguidamente, se hará referencia a la conducta de los individuos en las organizaciones. Posteriormente se referirá a los principales modelos que explican las variables organizacionales como

generadoras de estrés. Lo expuesto en estos apartados permitió el diseño teórico del cuestionario, para su posterior aplicación y construcción final a partir de la evidencia estadística.

## EL ESTRÉS LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL

El concepto de estrés laboral es una manera de relacionar la salud de los trabajadores y el medio ambiente psicológico laboral, donde al interactuar estos dos grupos se generan factores de riesgo psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, afectando de una u otra forma su capacidad laboral. Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos (Osorio, 2011).

Según Osorio (2011),

El estrés laboral es un motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo, debido a los cambios producidos por la globalización, puesto que se ha visto que la mayor parte de los trabajadores pertenecen al “sector informal de la economía” careciendo de recursos e infraestructura para la protección laboral y así mismo del estrés laboral; además la carencia en el desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y el estrés laboral, hacen difícil para las compañías generar estrategias de control para estos asuntos (p.76).

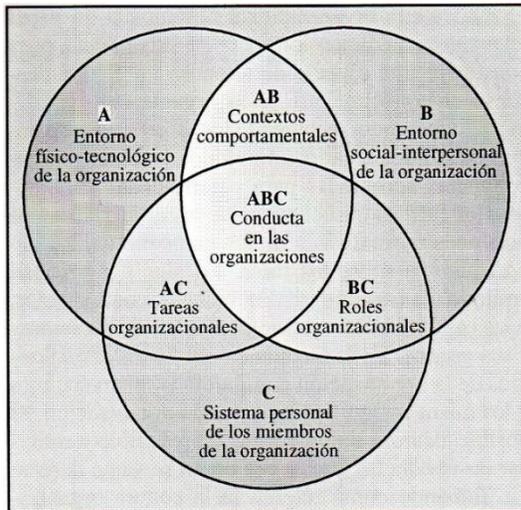
Las organizaciones laborales son formaciones sociales, por lo que los riesgos psicosociales son intrínsecos al ejercicio del trabajo. El riesgo de exposición va a estar determinado por la calidad de estas relaciones, que depende del orden y diseño del trabajo y de la formación y entrenamiento que se dé a los trabajadores para desenvolverse en ellas (Gil-Monte, 2011).

## CONDUCTA DE LOS INDIVIDUOS EN LAS ORGANIZACIONES

Si las organizaciones son formaciones sociales y la conducta de los individuos es de naturaleza social, la conducta de los individuos en la organización debe tener necesariamente determinantes sociales, pues no en vano es resultado de múltiples interacciones que surgen entre individuo, grupo y organización. Por tanto, estudiar la conducta de los individuos en la organización implica estudiar las interacciones entre las personas, y entre éstas y la propia organización (Gil-Monte, 2011).

La clásica teoría sistémica aplicada, según McGrath, (1976) presenta la conducta de los individuos en las organizaciones como el resultado de la interacción de tres sistemas independientes que originan tres subsistemas. Estos sistemas son: el entorno físico-tecnológico en el que ocurren las conductas, el medio social o las relaciones interpersonales en las que está implicada la conducta de los individuos, y el sistema personal del individuo cuya conducta se está considerando. La intersección del entorno físico de la organización con el entorno social representa los “contextos comportamentales” en los que se desarrolla la conducta de los trabajadores. La intersección del sistema personal del individuo con el entorno físico-tecnológico se denomina “tareas” y representa el conjunto de tareas y funciones los trabajadores realizan en la organización aplicando sus capacidades mediante la utilización de los instrumentos necesarios para alcanzar el desempeño requerido. La intersección del sistema personal y el entorno se denomina “roles”, y representa el patrón de conductas esperadas de la persona que ocupa una determinada posición o puesto de trabajo. Siguiendo este modelo de sistemas, la conducta de los individuos en la organización se define como una conducta resultado de la interacción de la tarea, el rol y el contexto organizacional en el que se desarrolla esa conducta. Esto es, las acciones de los miembros de la organización desempeñando tareas y roles organizacionales en el entorno de la organización. Entonces, la conducta de los trabajadores es una consecuencia de lo que la organización significa para los individuos y para los grupos, en lugar de una consecuencia directa de una realidad organizacional objetiva (ver Figura 1).

Figura 1. Conducta en las organizaciones



Tomado de. Gil-Monte (2011)

## MODELOS QUE EXPLICAN VARIABLES ORGANIZACIONALES GENERADORAS DE ESTRÉS

Existen diversas propuestas entorno a cuáles son las variables que podrían generar una condición de estrés a nivel organizacional en los individuos. Osorio (2011) hace referencia a que los principales factores psicosociales generadores de estrés, presentes en el medio ambiente de trabajo, involucran aspectos de: 1) gestión organizacional; 2) características de la organización del trabajo; 3) del grupo social de trabajo; 4) condiciones de la tarea; 5) carga física; 6) del medio ambiente del trabajo; 7) interface persona tarea; 8) jornada de trabajo; 9) número de trabajadores por tipo de contrato; 10) tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa; y 11) programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Los factores psicosociales extra-laborales que se deben evaluar en los trabajadores son: 1) utilización del tiempo libre; 2) tiempo de desplazamiento; 3) medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa; 4) pertenencia a redes de apoyo social; 5) características de la vivienda y 6) acceso a servicios de salud.

Los factores individuales a identificar son: 1) información socio-demográfica (sexo, edad, escolaridad, convivencia con pareja, número de personas a cargo,

ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo); 2) características de la personalidad y estilos de afrontamiento (mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos) y 3) condiciones de salud (evaluada con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), desarrollaron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la cual fue sustentada por Ivancevich y Matteson (1989 en Suárez, 2013). Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Considera dentro de su estructura un total de siete factores: 1) Clima Organizacional; 2) Estructura organizacional; 3) Territorio Organizacional; 4) Tecnología; 5) Influencia del líder; 6) Falta de cohesión; 7) Respaldo del grupo; consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7 (Suárez, 2013).

Newstrom (2011) por su parte refiere las siguientes variables como principales promotoras de estrés organizacional: 1) sobrecarga de trabajo; 2) presiones de tiempo; 3) mala calidad de la supervisión; 4) ambiente laboral inseguro; 5) falta de control personal; 6) autoridad inadecuada en relación con las responsabilidades; 7) conflicto y ambigüedad de roles; 8) diferencias entre los valores de la empresa y de los empleados; 9) cambio de cualquier tipo, en especial cuando es importante o inusual; 10) frustración y 11) tecnología con capacitación o apoyo inadecuados.

Peiró (1999) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales

como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo).

Robbins y Judge (2009) refiere a tres categorías de estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales explicados mediante su propuesta de Modelo de Estrés. Indica que en los Factores ambientales influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta. Hay tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica. En los factores organizacionales, se consideran aquellas presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables. Considera las demandas de la tarea, las demandas del rol y las demandas interpersonales. Los factores personales incluyen los factores de la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad (ver Figura 2.).

Figura 2. Modelo de Estrés



Tomado de. Robbins y Judge (2009)

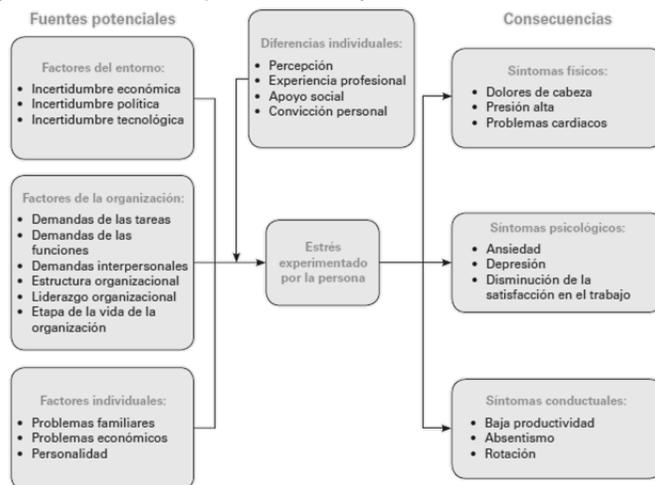
Chiavenato (2009) presenta un modelo explicativo equivalente al expuesto por Robbins y Judge (2009) con algunas variantes. Basa su explicación en un Modelo de Fuentes Potenciales y Consecuencias del Estrés (ver Figura 3.), donde

contempla: 1) Factores extra-organizacionales, refiriendo a aquellos elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas. 2) Factores organizacionales, que las fuerzas relacionadas con la organización en sí y 3) Factores grupales, referentes a la influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés. Estos se dividen dos subconjuntos, la falta de cohesión del grupo y la falta de apoyo social.

Así mismo, lista la participación de variables tales como presión de tiempo y urgencia, supervisión de poca calidad, clima de incertidumbre política, autoridad inadecuada para delegar responsabilidades, ambigüedad de las funciones, diferencias entre los valores del individuo y los de la organización, cambios en la organización y frustración como promotoras de estrés en las organizaciones.

El abordaje que hacen investigadores de otros riesgos psicosociales tales como el Acoso Laboral (denominado también Mobbing) o el Síndrome de Quemado por el Trabajo (denominado también Burnout), se realiza un planteamiento claramente coincidente en cuanto a las variables facilitadoras de riesgos psicosociales, dada su alta y lógica correlación con el estrés.

Figura 3. Fuentes potenciales y consecuencias del estrés.



Tomado de. Chiavenato (2009)

Según Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), en el caso del acoso Laboral, se parte de la premisa de que el ejercicio del poder es inherente a la estructura organizacional. Independientemente del tamaño de la organización, es un hecho que siempre habrá alguien que busque obtener el poder y demostrar que lo tiene. En una organización saludable, el ejercicio del poder no debe traspasar la frontera del respeto a la dignidad, a la integridad física, psíquica y social a la que todo trabajador tiene derecho como persona. De acuerdo con las observaciones reportadas por Hogg y Vaughan (1995), algunas características del comportamiento organizacional favorecen el surgimiento del acoso laboral y deben tomarse en cuenta en los modelos para la evaluación del fenómeno son: 1) Sobrecarga de tareas, 2) Ausencia de tareas relevantes, 3) Burocratización, 4) Rigidez organizativa, 5) Desorganizaciones internas, 6) Estilos de dirección autoritarios, 7) Fomento de la competitividad interpersonal como valor cultural, 8) Promoción inadecuada a posiciones de dirección de personas que han alcanzado un nivel de incompetencia o que presentan rasgos psicopatológicos, 9) Falta de formación en management y liderazgo 10) Fomento del clima de inseguridad personal y laboral, 11) Persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o antiempresariales.

En el caso del Síndrome de Quemado por el Trabajo, Gil-Monte (2011), realiza una taxonomía para explicar los antecedentes del fenómeno, basado en cuatro aspectos:

1) Antecedentes del entorno social de la organización, el cual que contempla cambios en las condiciones sociodemográficas, cambios en la normativa y legislación, cambios en la cultura de la población, cambios en las condiciones tecnológicas, cambios en la concepción del trabajo.

2) Antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización, el cual considera variables estructurales, configuración estructural de la organización, política organizacional y ausencia de apoyo institucional, normas burocráticas, subcontratación de servicios y actividades, características de la tarea, tecnología de la organización.

3) Antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización, contempla disfunciones en los roles laborales, ausencia de apoyo social en el trabajo, conflictos interpersonales y ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

4) Antecedentes del sistema personal de los miembros de la organización, refiriendo a baja autoeficacia, motivación para la ayuda, variables sociodemográficas y otras variables de personalidad.

A partir de los modelos expuestos se procede a contextualizar la situación laboral en Costa Rica, con el objetivo de abarcar las aristas necesarias para la definición de las variables que forman parte del diagnóstico sobre el cual gira el objetivo del presente proyecto.

## MÉTODO

### Tipo de estudio

La investigación se enmarcó dentro de un estudio con alcance descriptivo y fue de tipo cuantitativo.

### Participantes

Participaron del estudio un total de 1003 sujetos los cuales son caracterizados a partir de lo indicado en Tabla 1. La muestra fue seleccionada por cuotas. Tal y como lo indica Triola (2010) este tipo de muestreo consiste en estructurar estratos con base en ciertas características. Es este caso particular, la característica común refiere a la permanencia en un lugar de trabajo los últimos 12 meses y la mayoría de edad según la legislación costarricense (18 años de edad), siendo entonces los criterios de participación en el estudio. Esta propuesta no considera otro discriminante, ya que, en la comunidad laboral se expone a condiciones organizacionales equivalentes indistintamente de otras variables (como género o edad por ejemplo), siempre y cuando no se refiera a una condición especial.

Tabla 1.  
*Variables sociodemográficas de los participantes del estudio.*

<i>Variable</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Género	Femenino	585	58
	Masculino	418	42
Edad	19 a 31 años	247	25
	32 a 40 años	272	27
	41 a 50 años	269	27
	51 a 70 años	215	21
Estado civil	Casado / Unión Libre	563	56
	En una relación de pareja (no viven juntos)	63	6
	Soltero / Viudo / Divorciado	377	38
Hijos	1 hijo	218	22
	2 hijo	250	25
	3 hijo	93	9
	4 a 6 hijo	40	4
	No	402	40
Escolaridad	Universidad Completa	891	89
	Universidad Incompleta	112	11
Naturaleza de la organización	Privada	355	35
	Pública	648	65
Condición del Puesto	Permanente (Propiedad)	852	85
	Por tiempo definido (Interino)	151	15
Antigüedad en la organización	0,5-5 años	299	30
	10,1-20 años	249	25
	20,1 a 60 años	224	22
	5,1 a 10 años	231	23

N= 1003

### Procedimiento

El Cuestionario fue desarrollado por el autor del presente escrito (ver Apéndice).

Los ítems fueron elaborados de la siguiente forma:

1. Se determinaron los factores teóricos a evaluar.
2. Luego se derivaron los principales indicadores obtenidos de la literatura nacional e internacional.
3. Una vez determinados los indicadores, se procedió a redactar los ítems correspondientes. Los mismos fueron adecuados a las características lingüísticas de la muestra de personas con las que se iba a trabajar.
4. Los ítems fueron sometidos a la revisión de profesionales expertos en el tema, quienes tenían conocimiento sobre las características de la población meta.

Específicamente participaron un profesional en psicología con especialidad en ciencias cognoscitivas, un profesional en psicología con especialidad en psicología del trabajo y las organizaciones, un profesional en administración de empresas con especialidad en recursos humanos y una profesional en salud ocupacional. De acuerdo con las valoraciones y recomendaciones que brindaron, se modificó la redacción y las características de algunos ítems.

5. La escala fue sometida a estudio piloto, se hizo la corrección final, y se realizaron ajustes en los ítems de acuerdo con los patrones estadísticos obtenidos en esta fase.
6. La escala fue sometida a la aplicación final y analizada para demostrar sus características psicométricas y alcance, utilizando el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS por sus siglas en inglés) versión 21.

Para efectos de aplicación del instrumento de medición, se recibe autorización por parte de la presidencia del Colegio Profesional de Contadores Públicos de Costa Rica para la aplicación física del instrumento piloto previo a la realización de actividades académicas organizadas por la entidad. La aplicación se realiza en el auditorio de la institución en un período de 20 minutos. Se aplican un total de 146 instrumentos de medición. El mismo es analizado para la versión final de la herramienta reportada en el estudio.

La versión final de la herramienta se aplica a miembros activos del Colegio Profesional de Ciencias Económicas. La institución facilita un comunicado instando a sus agremiados a participar del estudio, siendo parte del mismo sólo aquellos profesionales que convinieron el apoyo correspondiente, bajo la condicionante de mantener la confidencialidad de su lugar de trabajo de proveniencia. Se remite el instrumento a cada participante vía correo electrónico oficial de la institución, siendo sus respuestas remitidas de vuelta a casillero del cual fue proporcionada.

#### Instrumento

Se utilizó el Cuestionario para la Valoración de Factores Generadores de Estrés en las Organizaciones (CUVEO), elaborado por el autor de presente escrito. El mismo es eje del presente proceso investigativo. La herramienta final queda

constituida por 42 ítemes cerrados con 5 opciones de respuesta tipo Likert como unidad de medición: nunca; casi nunca; algunas veces; casi siempre y siempre distribuidos en 7 variables, mismas que son definidas a partir de la aplicación y revisión realizada. La definición de las variables que se consideran en el estudio, son expuestas en el apartado de Resultados.

#### Agrupación de variables

Para efectos de los análisis los ítemes fueron agrupados por variables según la distribución final de la herramienta (ver apartado Resultados). A continuación, se detalla la fórmula de cálculo.

$$1. \text{Liderazgo} = \frac{\sum x_i - 1}{36 - 1} * 100$$

$$2. \text{Estructura Org.} = \frac{\sum x_i - 1}{52 - 1} * 100$$

$$3. \text{Demandas de Rol} = \frac{\sum x_i - 1}{24 - 1} * 100$$

$$4. \text{Desarrollo Laboral} = \frac{\sum x_i - 1}{12 - 1} * 100$$

#### 5. Demandas Interpersonales

$$= \frac{\sum x_i - 1}{16 - 1} * 100$$

#### 6. Demandas de la Tarea

$$= \frac{\sum x_i - 1}{16 - 1} * 100$$

#### 7. Condiciones de Trabajo

$$= \frac{\sum x_i - 1}{12 - 1} * 100$$

$$8. \text{Índice General} = \frac{\sum x_i - 1}{210 - 1} * 100$$

## Estadísticos

La prueba de *Levene* fue utilizada para determinar la homogeneidad de la varianza de la muestra. Fue aplicada a un índice general y por agrupación de variable. *Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )*: se utilizó con el fin de evaluar la confiabilidad del instrumento y las variables que la componen. *Análisis de factores*: se utilizó el método de máxima verosimilitud y con rotación varimax. La prueba de Kaiser, Meyer y Olkin (KMO) se utilizó para comparar las magnitudes de las correlaciones observadas con las correlaciones parciales. *Coefficiente de correlación producto momento de Pearson ( $r$ )*: se aplicó con el fin de establecer la relación entre los índices producto de las variables del instrumento (Kerlinger y Lee, 2002; Pérez, 2004).

## RESULTADOS

Se determinó que la escala presenta una distribución homogénea a partir de su índice general y bajo la distribución por género. En el caso de los valores alcanzados por variable bajo la misma variable de distribución, la homogeneidad se mantiene, exceptuando el caso de la variable Desarrollo Laboral (ver Tabla 2.).

Tabla 2.  
*Homogeneidad por factor y total del CUVEO.*

<i>Variable</i>	<i>Prueba Levene; Significancia (<math>p</math>)</i>
Liderazgo	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =3,23; $p$ <0,07
Estructura Organizacional	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =0,61; $p$ <0,08
Demandas de Rol	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =2,38; $p$ <0,12
Desarrollo Laboral	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =4,95; $p$ <0,02
Demandas Interpersonales	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =0,11; $p$ <0,73
Demandas de la Tarea	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =0,12; $p$ <0,72
Condiciones de trabajo	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =0,58; $p$ <0,44
Índice General	<i>Levene</i> <sub>(1,1001)</sub> =0,18; $p$ <0,89

En cuanto a los niveles de confiabilidad, el nivel alcanzado por el CUVEO fue  $\alpha=0,96$ . El análisis por variable evidenció puntajes de confiabilidad estadísticamente aceptables en todas las agrupaciones, a excepción de la variable Demandas de la Tarea (ver Tabla 3.). La Tabla 4. Expresa los coeficientes de correlación ítem-total producto del análisis de confiabilidad.

Tabla 3.  
*Confiabilidad por factor y total del CUVEO*

<i>Variable</i>	<i>Alpha de Cronbach (<math>\alpha</math>)</i>
Liderazgo	$\alpha = 0,92$
Estructura Organizacional	$\alpha = 0,92$
Demandas de Rol	$\alpha = 0,86$
Desarrollo Laboral	$\alpha = 0,89$
Demandas Interpersonales	$\alpha = 0,79$
Demandas de la Tarea	$\alpha = 0,69$
Condiciones de trabajo	$\alpha = 0,74$
Índice General	$\alpha = 0,96$

La Tabla 4.  
*Correlación Ítem-Total de la versión completa producto del análisis de confiabilidad*

<i>Número de ítem</i>	<i>Correlación Ítem-total<sup>a</sup></i>	<i>Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado</i>
1	0,210	0,961
2	0,406	0,960
3	0,501	0,960
4	0,518	0,959
5	0,582	0,959
6	0,417	0,960
7	0,573	0,959
8	0,685	0,959
9	0,527	0,959
10	0,479	0,960
11	0,493	0,960
12	0,555	0,959
13	0,488	0,960
14	0,661	0,959
15	0,464	0,960
16	0,649	0,959
17	0,655	0,959
18	0,561	0,959
19	0,571	0,959
20	0,610	0,959
21	0,503	0,959
22	0,606	0,959
23	0,712	0,958
24	0,594	0,959
25	0,717	0,958
26	0,679	0,959
27	0,718	0,958
28	0,643	0,959
29	0,596	0,959

Número de ítem	Correlación Ítem-total <sup>a</sup>	Alfa de Cronbach si el Ítem es eliminado
30	0,687	0,959
31	0,677	0,959
32	0,593	0,959
33	0,535	0,959
34	0,668	0,959
35	0,653	0,959
36	0,705	0,958
37	0,643	0,959
38	0,673	0,959
39	0,680	0,959
40	0,687	0,959
41	0,543	0,959
42	0,635	0,959

<sup>a</sup>N=1003.

<sup>b</sup>Alfa de Cronbach producto del análisis de confiabilidad = 0,96

Se aplicó un análisis de factores sobre los 53 ítemes originales, producto de lo cual se mantuvieron 42 ítemes (ver Apéndice). La Tabla 5. muestra las medias de los puntajes obtenidos por factor del CUVEO. Se determinó que las variables incluidas en la matriz de correlación presentaban valores apropiados para la realización de un análisis de factores (KMO = 0,95) y no se encontraban intercorrelacionadas (Bartlett =  $X^2(861) = 25328.10$ ;  $p < 0,0001$ ). Los primeros siete factores explicaron un 62,41% de la varianza acumulada. La Tabla 6. describe las raíces factoriales y varianzas de cada factor dentro de la escala y la Tabla 7. se exponen los ítemes resultantes del análisis de factores con sus respectivas cargas factoriales.

Tabla 5.  
*Medias de los puntajes obtenidos por factor del CUVEO*

Variable	Promedio $\pm$ Desviación Estándar
Liderazgo	38,59 $\pm$ 0,85
Estructura Organizacional	46,17 $\pm$ 0,74
Demandas de Rol	35,21 $\pm$ 0,76
Desarrollo Laboral	49,97 $\pm$ 1,03
Demandas Interpersonales	42,04 $\pm$ 0,78
Demandas de la Tarea	45,61 $\pm$ 0,68
Condiciones de trabajo	34,58 $\pm$ 0,80
Índice General	41,73 $\pm$ 19,3

Tabla 6.  
*Raíces factoriales y varianzas del CUVEO*

Factor	Autovalores	% varianza	% varianza acumulada
Liderazgo	16,25	38,71	38,71
Estructura Organizacional	2,11	5,04	43,75
Demandas de Rol	1,90	4,53	48,29
Desarrollo Laboral	1,73	4,13	52,42
Demandas Interpersonales	1,60	3,81	56,24
Demandas de la Tarea	1,33	3,17	59,41
Condiciones de trabajo	1,25	2,99	62,41

Tabla 7.  
*Ítemes resultantes del análisis de factores con sus respectivas cargas factoriales.*

Ítem	Factor						
	1 Liderazgo	2 Estructura Organizacional	3 Demandas de Rol	4 Desarrollo Laboral	5 Demandas interpersonales	6 Demandas de la Tarea	7 Condiciones de Trabajo
34	0,765						
35	0,731						
38	0,708						
17	0,698						
30	0,669						
39	0,628						
23	0,583						
8	0,578						
32	0,570						
16		0,782					
37		0,746					
40		0,681					
5		0,640					
36		0,616					
14		0,594					
7		0,565					
20		0,562					
27		0,553					
28		0,502					
22		0,500					
4		0,482					
42		0,385					
33			0,783				
13			0,679				
26			0,640				
25			0,554				
41			0,524				
31			0,469				
9				0,842			
18				0,837			
24				0,771			
19					0,756		

Ítem	Factor						
	1 Liderazgo	2 Estructura Organizacional	3 Demandas de Rol	4 Desarrollo Laboral	5 Demandas interpersonales	6 Demandas de la Tarea	7 Condiciones de Trabajo
12					0,666		
3					0,665		
29					0,598		
2						0,719	
1						0,713	
11						0,607	
10						0,558	
6							0,743
15							0,730
21							0,730

El análisis de correlación producto momento de Pearson evidenció relaciones significativas, tanto entre los índices de las variables del instrumento y el índice general (ver Tabla 8.).

Tabla 8.  
Correlación entre los índices de las variables y el índice general.

Variables <sup>a</sup>	Variables <sup>a</sup>							
	L <sup>b</sup>	EO <sup>c</sup>	DR <sup>d</sup>	DL <sup>e</sup>	DI <sup>f</sup>	DT <sup>g</sup>	CT <sup>h</sup>	IG <sup>i</sup>
L <sup>b</sup>		0,72; 0,0001	0,69; 0,0001	0,53; 0,0001	0,61; 0,0001	0,45; 0,0001	0,42; 0,0001	0,84; 0,0001
EO <sup>c</sup>			0,69; 0,0001	0,51; 0,0001	0,62; 0,0001	0,46; 0,0001	0,52; 0,0001	0,85; 0,0001
DR <sup>d</sup>				0,45; 0,0001	0,53; 0,0001	0,44; 0,0001	0,44; 0,0001	0,80; 0,0001
DL <sup>e</sup>					0,43; 0,0001	0,32; 0,0001	0,36; 0,0001	0,724; 0,0001
DI <sup>f</sup>						0,41; 0,0001	0,40; 0,0001	0,75; 0,0001
DT <sup>g</sup>							0,31; 0,0001	0,62; 0,0001
CT <sup>h</sup>								0,66; 0,0001
IG <sup>i</sup>								

Nota. Los datos presentados en cada casilla corresponden al nivel de correlación producto momento de Pearson y su respectivo grado de significancia ( $r; p < 0.05$ ).

<sup>a</sup>N= 1003

<sup>b</sup>Liderazgo

<sup>c</sup>Estructura Organizacional

<sup>d</sup>Demandas de Rol

<sup>e</sup>Desarrollo Laboral

<sup>f</sup>Demandas Interpersonales

<sup>g</sup>Demandas de la Tarea

<sup>h</sup>Condiciones de Trabajo

<sup>i</sup>Índice General

A partir de la distribución de los ítemes dentro del análisis de factores, resultaron componentes que fueron denominados de la siguiente forma: 1) Liderazgo; 2) Estructura Organizacional; 3) Demandas de Rol; 4) Desarrollo Laboral; 5) Demandas interpersonales; 6) Demandas de la Tarea y 7) Condiciones de Trabajo. A continuación, el detalle de la operacionalización correspondiente, la cual se fundamenta en la revisión teórica expuesta.

#### Operacionalización de variables

Basado en el modelo de estrés experimentado de Robbins y Judge (2009), el cual considera tres fuentes como potenciadoras de estrés en las organizaciones: 1. Factores Ambientales, 2. Factores Organizacionales y 3. Factores personales. Se procedió con la selección de variables referentes a Factores Organizacionales, considerando tanto lo propuesto por el autor del modelo e integrando componentes adicionales referenciados teóricamente por los autores revisados. Adicionalmente se contemplarán variables sociodemográficas que permitan caracterizar a la población en estudio. Se presenta la definición de variables, así como sus indicadores e ítemes (ver instrumento final Apéndice).

#### 1. Liderazgo.

Está asociada a la confianza que inspira el líder en sus seguidores. Aquí se valora la comunicación de las jefaturas, el respeto en cuanto a relaciones de trabajo, orientación, el sentimiento de preocupación por el bienestar que los colaboradores perciben del nivel superior y la confianza por el trabajo realizado (García-Villamizar, 2007). Considera autonomía, procedimientos para desempeñar el trabajo y métodos de evaluación (Gil-Monte, 2011) (ver Tabla 9.).

Tabla 9.  
*Indicadores e ítemes de la variable Liderazgo*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítemes</i>	<i>#</i>
Comunicación con el líder	La falta de comunicación con mi jefatura inmediata.	8
Respeto con el líder en relaciones de trabajo	El que mi jefatura inmediata no me respete.	17
Orientación	La falta de orientación que recibo por parte de mi jefatura inmediata.	23
Sentimiento por el bienestar del colaborador	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar.	30
Confianza por el trabajo realizado	El que mi jefatura inmediata no confíe en mi desempeño.	34
Respaldo	El que mi jefe inmediato no dé la cara por mí ante sus superiores	38
Autonomía	Que no me permitan cumplir con las tareas a cargo sin supervisión, aun cuando soy capaz de hacerlo.	32
Métodos de desempeño	La forma en que se me solicita que haga mi trabajo.	35
Métodos de evaluación del desempeño	La forma en que se evalúa el resultado que mi rol de trabajo produce.	39

## 2. Estructura organizacional.

Refiere a la forma como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de trabajo (Robbins y Judge, 2000), considera elementos tales como: la organización de trabajo, las normas y reglas de gestión, la responsabilidad, la comunicación, procesos de decisión (Chiavenato, 2009). Refiere también a elementos tales como herramientas necesarias para desarrollo de sus funciones (García-Villamizar, 2007), flexibilidad, capacidad de respuesta ante las innovaciones, problemas en la incorporación de innovaciones y la disponibilidad de la tecnología para agilizar el trabajo (Gil-Monte, 2011). Requiere de un puesto bien definido como modelo de acción (Newstrom, 2011) (ver Tabla 10.).

Tabla 10.  
*Indicadores e ítemes de la variable Estructura Organizacional*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítemes</i>	<i>#</i>
Organización de tareas de trabajo	El que la empresa carezca de dirección y objetivos	5
Normas de gestión	El que las políticas organizacionales impidan mi buen desempeño	14
Reglas de gestión	El incumplimiento de las reglas de trabajo definidas por la organización.	20
Responsabilidad	Que la organización no se responsabilice de la supervisión de los procesos de trabajo.	27
Comunicación	La ausencia de comunicación a nivel organizacional	36

Procesos de decisión	Que los procesos de decisión organizacional no respeten la planificación de trabajo.	40
Herramientas de trabajo	La falta de herramientas para poder desarrollar mi trabajo.	28
Inflexibilidad	La inflexibilidad de los procesos organizacionales.	7
Capacidad de respuesta ante innovaciones	La falta de capacidad de la organización para responder a las innovaciones.	16
Coordinación entre miembros	La dificultad para coordinar asuntos de trabajo con otros miembros de la organización.	22
Desempeño con tecnología	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad	4
Capacidad de incorporar innovaciones	La falta de capacidad de la organización para innovar.	37
Presencia de perfil para claridad de rol	La ausencia de un perfil de puesto que clarifique las funciones que me corresponden en mi rol de trabajo.	42

### 3. Demandas del rol.

Se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización. La ambigüedad del rol se crea cuando las expectativas de este no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que hace (Robbins y Judge, 2009). Considera límites de sus competencias y expectativas de los miembros del conjunto de rol sobre su desempeño (Gil-Monte, 2011), así como la definición de parámetros para ejercicio de una tarea y la capacitación que recibe para efectos del cumplimiento de la tarea, incluyendo habilidades tecnológicas (ver Tabla 11).

Tabla 11.

*Indicadores e ítems de la variable Demandas de rol.*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>#</i>
Ambigüedad del rol	No estar seguro de lo que se debe hacer en mi rol de trabajo.	26
Límites de sus competencias	No tener los conocimientos suficientes para cumplir con lo que mi rol de trabajo demanda.	33
Expectativas sobre el desempeño	Que se espere un desempeño superior al que ofrezco en mi rol de trabajo.	41
Comunicación sobre normas de la tarea	Desconocer los parámetros que debo seguir para cumplir con las tareas que tengo a cargo.	25
Habilidades con tecnología	No tener el conocimiento tecnológico suficiente para competir dentro de la organización	13
Oportunidad de capacitación	La falta de capacitación para el desarrollo de mis funciones.	31

#### 4. Desarrollo laboral.

Considera elementos tales como el cambio de puesto, las promociones y el desarrollo y las transiciones de carrera, oportunidades de capacitación (Peiró, 1999 y García-Villamizar, 2007) (ver Tabla 12.).

Tabla 12.

*Indicadores e ítems de la variable Desarrollo Laboral.*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>#</i>
Oportunidad de cambio de puesto	La falta de oportunidad de ocupar un puesto distinto al que desempeño actualmente.	9
Oportunidad de promoción	La falta de oportunidad de alcanzar ascenso en mi lugar de trabajo.	18
Oportunidad de desarrollo de carrera	La falta de oportunidad de desarrollar carrera profesional en mi lugar de trabajo.	24

#### 5. Demandas interpersonales.

Son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas, la incompetencia profesional y las malas relaciones interpersonales (Robbins y Judge, 2009). Considera honradez, reciprocidad y equidad en sus intercambios sociales (Gil-Monte, 2011) (ver Tabla 13).

Tabla 13.

*Indicadores e ítems de la variable Demandas interpersonales.*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>#</i>
Falta de apoyo de colegas	La falta de apoyo personal recibido por parte de mis compañeros de departamento.	3
Honradez en relaciones interpersonales	La falta de honestidad con la que mis compañeros de trabajo se relacionan conmigo.	12
Reciprocidad en relaciones interpersonales	Recibir menos apoyo personal por parte de mis compañeros de departamento del que yo les brindo a ellos.	19
Incompetencia de los profesionales	La falta de capacidad de mis compañeros de departamento para cumplir con los requerimientos de trabajo.	29

#### 6. Demandas de la tarea.

Son factores relacionados con el trabajo de una persona (Robbins y Judge, 2009). Participación en la toma de decisiones, complejidad de la tarea, presión y sobre carga del rol de trabajo (ver Tabla 14.).

Tabla 14.

*Indicadores e ítemes de la variable Demandas de la Tarea.*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítemes</i>	<i>#</i>
Complejidad en la toma de decisiones	Tomar decisiones para resolver las tareas que tengo a cargo.	1
Complejidad de la tarea	La dificultad para resolver las tareas que tengo a cargo.	10
Presión sobre el rol	La presión que ejercen los supervisores de mi trabajo.	2
Sobre carga del rol	Que esperen que haga más de lo que el tiempo me permite en mi rol de trabajo.	11

## 7. Condiciones de trabajo.

Considera condiciones de trabajo y distribución física del sitio (Robbins y Judge, 2009). Refiere a elementos tales como temperatura, ruido e iluminación en el espacio de trabajo (García-Villamizar, 2007) (ver Tabla 15).

Tabla 15.

*Indicadores e ítemes de la variable Condiciones de Trabajo.*

<i>Indicadores</i>	<i>Ítemes</i>	<i>#</i>
Temperatura	La temperatura ambiental del espacio físico donde debo realizar mi trabajo	6
Ruido	El ruido presente en el espacio físico donde debo realizar mi trabajo	15
Iluminación	La iluminación del espacio físico donde debo realizar mi trabajo	21

## DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo el diseño y construcción de un cuestionario que permitiera valorar la percepción de los trabajadores sobre algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral.

El Cuestionario para la Valoración de Factores Generadores de Estrés en las Organizaciones (CUVEO) presentó puntuaciones adecuadas en los estadísticos de normalidad y homogeneidad, demostrando una adecuada distribución de la muestra. Una vez realizado el análisis de factores se determinó que las variables eran apropiadas para la realización del cálculo estadístico. El cuestionario se redujo de 53 a 42 ítemes. Los primeros siete factores explicaron un 62,41% de la varianza, valor aceptable para la explicación de la varianza en un instrumento de medición (Pérez, 2005).

El análisis de confiabilidad total y por variables demostró que CUVEO, exhibió coeficientes de confiabilidad adecuados, esto sugiere que tanto los ítemes como los factores son relativamente estables dentro de la prueba y a través del tiempo, con coeficientes que se mueven dentro de rangos psicométricos razonables (Kaplan y Sacuzzo, 2006; Martínez, 1996).

Como una estrategia que permitiese reafirmar lo encontrado mediante el análisis de confiabilidad y desestimar que los puntajes obtenidos en los datos fueran producto de la modificación en cuanto a la distribución del instrumento, se realizó una correlación donde se encontró significancia estadística entre todos los índices por variable construidos, así como el total. A partir de esto se descartó que la modificación de las varianzas producto de la reducción de ítemes fuera el causante de los puntajes estadísticos obtenidos.

En cuanto a la definición de las variables partícipes el CUVEO en función de la medición realizada, la presencia del liderazgo como factor que explica el mayor porcentaje de varianza, puede obedecer a que este constructo se ha ligado, de manera común, a la línea jerárquica en los lugares de trabajo. Los directivos, especialmente si desempeñan una función de liderazgo (lo cual no siempre ocurre), juegan un papel central en el ejercicio estratégico de las organizaciones y pueden influir tanto en las conductas como en la salud de los colaboradores (Britt, Davison, Bliese y Castro, 2004).

Producto de esta conocida condición de injerencia directa, los líderes pueden crear y contribuir a producir condiciones laborales estresantes, incidiendo por ejemplo en aspectos tales como el aumento del estrés de rol, planteando demandas excesivas o ambiguas a sus subordinados. También pueden producir percepciones de injusticia debido a sus prácticas de recompensa o evaluación del desempeño, la forma en que usan el reconocimiento entre sus empleados o las decisiones que toman en el lugar de trabajo. De esta forma, un liderazgo orientado erróneamente puede generar perjuicios en la salud y el bienestar de los empleados. Por el contrario, el liderazgo eficaz es un factor clave para tener organizaciones y trabajadores sanos. Si los líderes son competentes, pueden mejorar el ambiente laboral, la organización del trabajo y el contexto social,

teniendo en cuenta las características individuales de sus empleados y, así, contribuir al bienestar de los empleados (Peiró y Rodríguez, 2008).

La Estructura Organizacional, como segundo referente de la medición en cuestión, puede ser considerado como un elemento de orden. Se debe tener presente que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. La motivación del trabajador es un impulso para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben las condiciones organizacionales en las que se desempeñan (Caligiore y Díaz, 2003).

En materia de Demandas de Rol, tercer elemento con más varianza dentro del CUVEO, debe considerarse que, tal y como lo indican Bakker y Demerouti (2013), el alto nivel de las demandas de trabajo tiende a la presencia de patologías laborales (por ejemplo, el Síndrome de Quemado por el Trabajo), mientras que la posibilidad de desarrollar sus labores bajo condiciones idóneas, maximiza el compromiso con la organización. Los empleados comprometidos perciben que el trabajo que realizan es importante y muestran un mejor desempeño en sus tareas, valoran de manera positiva la labor que realizan y se sienten más satisfechos. Por ejemplo, estudios como el de Orgambidez-Ramos, Borrego-Alés y Mendoza-Sierra (2014) o Alorcón y Lyons (2011) identificaron una relación positiva entre el compromiso de los trabajadores y la satisfacción laboral.

Según Orgambidez-Ramos, Pérez-Morenoc y Borrego-Alésc (2015) el conflicto de rol es un predictor de la satisfacción e impacta sobre la satisfacción del trabajador, incidiendo de manera directa en su desempeño. Adicionalmente refiere a la importancia de contar con recursos laborales y personales para realizar las tareas y funciones requeridas para evitar consecuencias adversas tanto para el trabajador como para la empresa.

En el caso del Desarrollo Laboral, estudios como el desarrollado por Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2009), mencionan que la percepción de dificultad de crecimiento laboral en la organización, tiende a afectar la salud del trabajador, su desarrollo personal y su calidad de vida. Es por ello que Aranda, Mares, Ramírez y Rojas (2016), recomiendan el desarrollo de procesos investigativos que indaguen sobre la perspectiva del individuo en cuanto a sus condiciones de trabajo, por ejemplo, casos en los que los trabajadores consideren que las oportunidades para la promoción son limitadas, que realizan actividades que no son de su agrado, que el estatus de su puesto no corresponde a sus expectativas y que la formación profesional que tienen no es compatible con las exigencias del trabajo que realizan. Lo cual evidencia la importancia de esta variable como parte del componente a evaluar según el objetivo del presente estudio.

En el contexto de las relaciones interpersonales, debe considerarse que los cambios en la estructura y propiedad de la empresa, la situación del mercado de laboral, la flexibilidad del trabajo y las políticas de desarrollo de la carrera, entre otros, son fenómenos que, desentendiéndose de su gestión, son potenciales fuentes de estrés. Según Peiró (2009) su análisis es importante y requiere tomar en consideración las relaciones sociales en sus distintos niveles que incluyan intercambios, individuales y colectivos, entre empleador y empleado, así como su reciprocidad y percepciones de equidad, sin dejar de lado lo referente a la relación con el cliente final.

La variable Demandas de la Tarea, parte de la premisa de que la globalización y la tecnología han transformado las prácticas empresariales, buscando con esto que el mercado sea cada vez más competitivo. Por tanto, debe tenerse presente que la transformación del trabajo es una de las principales manifestaciones del proceso de cambio a una economía global y basada en el conocimiento, como la que nos desarrollamos en la actualidad. Tal y como lo refiere Prada-Ospina, (2013), las competencias de los trabajadores, las estructuras organizacionales y sus respectivos entornos, así como, el impacto que estos generan según el contexto en el cual se desarrollen, son factor determinante en el comportamiento de sus

trabajadores, mediando la posibilidad de alcanzar los resultados esperados. Es por ello se vuelve relevante su inclusión como aspecto a evaluar en el estudio.

Con referencia a la variable Condiciones de Trabajo, se considera que el ejercicio laboral no es un elemento que debe abordarse sólo como un generador de ingreso económico, sino que es determinante de otras condiciones de vida, por ejemplo, su posición social, pertenencia o autoconcepto. Tal y como lo indica Ceballos, Valenzuela y Paravic (2014), las condiciones laborales son fundamentales, ya que se vinculan con otros aspectos de índole físico, social y hasta administrativos, cuando estas condiciones no son favorables, pueden ser promotoras de la insatisfacción laboral.

En general, debe considerarse que los potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores son diversos. La relación entre las diversas dimensiones de la vida laboral que pudieran influir sobre la salud mental de las personas en el trabajo es dinámica e interactiva. A la relación entre aquellos factores propios del trabajo y la salud se debe agregar aquella que se produce entre el trabajo y la vida personal, familiar y social del trabajador, así como aquélla entre el ambiente y las vulnerabilidades psicológicas y genéticas de cada individuo. La generación de instrumental que permita la obtención de información preventiva favorece la oportunidad de trazar un camino hacia el balance entre salud y trabajo.

## CONCLUSIONES

En general el estudio demostró que Cuestionario para la Valoración de Factores Generadores de Estrés en las Organizaciones (CUVEO):

1. La herramienta diseñada es un medio validado de obtención de información referente a la percepción de los individuos sobre potenciales factores generadores de estrés en el trabajo, lo cual favorece significativamente la aproximación a una realidad no abordada por ninguna organización u especialista.
2. Con base en lo anterior, se recomienda: 1) Replicar el estudio en Costa Rica y maximizar su tamaño muestral, con el objetivo de generar datos sobre las condiciones que perciben los trabajadores según su ejercicio laboral; 2)

Desarrollar estudios que permitan un alcance regional; 3) Implementar programas de prevención y atención del estrés laboral a partir de la aplicación diagnóstica de la herramienta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, G. M. y Lyons, J. B. (2011). The relationship of engagement and job satisfaction in working samples. *The Journal of Psychology*, 145, 463-480.
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez, B. y Rojas, N. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 5-32.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012) *Psicología del trabajo*. México: Editorial Síntesis S.A.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115.
- Britt, T. W., Davison, J., Bliese, P.D., y Castro, C.A. (2004). How leaders can influence the impact that stressors have on soldiers. *Military Medecine*, 169(7), 541-545.
- Caligiore, C y Diaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644 – 656.
- Ceballos, P., Valenzuela, S. y Paravic, T. (2014) Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería*, 32, 271- 279
- López, L. y Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, (1)149 – 163.
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. ed). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Durán, M.M. (2010) Bienestar Psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1) 71-84.
- Gamero, C. (2010) Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de economía aplicada*, 28(3)1 – 20.

- García-Villamizar, G.E. (2007). Clima organizacional: hacia un nuevo modelo. *Porik An*, 12, 151-177.
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, (10) 68-83.
- Gil-Monte, P. (2011). El Síndrome de Quemado por el Trabajo (3a.ed.). España: Pirámide.
- Hogg, M. A. y Vaughan, G. M. (1995). *Social Psychology. An introduction*. Englewood: Prentice Hall.
- Kaplan, R. M. y Sacuzzo, D. P. (2006). *Pruebas Psicológicas. Principios, aplicaciones y temas* (6a. ed.). México: Thomson Learning.
- Kerlinger, F.N. y Lee, H.B. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales* (4ta. ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez, R. (1996). *Psicometría: Teoría de los Tests Psicológicos y Educativos*. España: Editorial Síntesis.
- McGrath, J.E. (1976). Stress and behavior in organizations. En M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and Organizational Psychology* (pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (13a.ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Organización Mundial de la Salud [OMS](2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, consejos para los trabajadores y representantes de los trabajadores*. Protección de la salud de los trabajadores Serie No.6. Francia: OMS.
- Osorio, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.
- Orgambídez-Ramos, A., Borrego-Alés y Mendoza-Sierra, M. I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7, 360–372.
- Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Morenoc, P. y Borrego-Alésc, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69–77.

- Peiró, J.M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Pirámide.
- Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, Liderazgo y Salud Organizacional*. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peiró, J.M. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Recuperado el 20 de enero de 2018 de la dirección electrónica <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/nuevas-tendencias-en-la-investigacion-sobre-estres-laboral-y-sus-implicaciones-para-el-analisis-y-prevencion-de-los-riesgos-psicosociales>
- Pérez, C. (2004). *Técnicas de Análisis Multivariante de Datos*. España: Pearson.
- Pérez, C. (2005). *Técnicas Estadísticas con SPSS 12. Aplicaciones al análisis de datos*. España: Pearson Education, S.A.
- Prada-Ospina, R. (2013). La Adaptación al Cambio y el Servicio: Claves del Liderazgo en el Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(2), 44-50.
- Ramírez, B. y Vargas, J. (2012). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo en el personal de lavandería de un hospital. *Centro Regional de Investigación en Psicología*, 6(1) 81-88.
- Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A. y Uribe, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5(1), 161-175.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Suárez, A., (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima Mg.Ángela Suárez Tunanñaña, *PsiqueMag* 2(1), 33-50.
- Triola, M. (2009). *Estadística*. (10a.ed). México: Pearson Educación.
- Trujillo, M.M; Valderrabano, M.L. y Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71- 91.

**APÉNDICE**  
**CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE FACTORES GENERADORES DE ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES**  
**AUTOR: DIEGO JOSE QUIRÓS MORALES**

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren en el trabajo. Por favor marque con equis (“X”) la **FRECUENCIA** con que las siguientes situaciones **SON PERCIBIDAS** por su persona **COMO GENERADORAS DE ESTRÉS**.

Considere para su repuesta las **SITUACIONES LABORALES INDIVIDUALES (NO GRUPALES, NI DE TERCEROS)** vividas en el trabajo durante al menos **LOS ÚLTIMOS 12 MESES** (puede ser un período más prolongado, pero **NO** más corto). **MARQUE:**

- 0 = si la situación **“NUNCA”** es percibida como fuente de estrés.
- 1 = si la situación **“CASI NUNCA”** es percibida como fuente de estrés.
- 2 = si la situación **“ALGUNAS VECES”** es percibida como fuente de estrés.
- 3 = si la situación **“CASI SIEMPRE”** es percibida como fuente de estrés.
- 4 = si la situación **“SIEMPRE”** es percibida como fuente de estrés.

	0	1	2	3	4
1. Tomar decisiones para resolver las tareas que tengo a cargo.					
2. La presión que ejercen los supervisores de mi trabajo.					
3. La falta de apoyo personal recibido por parte de mis compañeros de departamento.					
4. No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad.					
5. El que la empresa carezca de dirección y objetivos.					
6. La temperatura ambiental del espacio físico donde debo realizar mi trabajo.					
7. La inflexibilidad de los procesos organizacionales.					
8. La falta de comunicación con mi jefatura inmediata.					
9. La falta de oportunidad de ocupar un puesto distinto al que desempeño actualmente.					
10. La dificultad para resolver las tareas que tengo a cargo.					
11. Que esperen que haga más de lo que el tiempo me permite en mi rol de trabajo.					
12. La falta de honestidad con la que mis compañeros de trabajo se relacionan conmigo.					
13. No tener el conocimiento tecnológico suficiente para competir dentro de la organización.					
14. El que las políticas organizacionales impidan mi buen desempeño.					
15. El ruido presente en el espacio físico donde debo realizar mi trabajo.					
16. La falta de capacidad de la organización para responder a las innovaciones.					
17. El que mi jefatura inmediata no me respete.					
18. La falta de oportunidad de alcanzar ascenso en mi lugar de trabajo.					
19. Recibir menos apoyo personal por parte de mis compañeros de trabajo del que yo les brindo a ellos.					
20. El incumplimiento de las reglas de trabajo definidas por la organización.					
21. La iluminación del espacio físico donde debo realizar mi trabajo.					
22. La dificultad para coordinar asuntos de trabajo con otros miembros de la organización.					
23. La falta de orientación que recibo por parte de mi jefatura inmediata.					
24. La falta de oportunidad de desarrollar carrera profesional en mi lugar de trabajo.					
25. Desconocer los parámetros que debo seguir para cumplir con las tareas que tengo a cargo.					
26. No estar seguro de lo que se debe hacer en mi rol de trabajo.					
27. Que la organización no se responsabilice de la supervisión de los procesos de trabajo.					
28. La falta de herramientas para poder desarrollar mi trabajo.					
29. La falta de capacidad de mis compañeros de departamento para cumplir con los requerimientos de trabajo.					
30. El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar.					
31. La falta de capacitación para el desarrollo de mis funciones.					
32. Que no me permitan cumplir con las tareas a cargo sin supervisión, aun cuando soy capaz de hacerlo.					

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren en el trabajo. Por favor marque con equis (“X”) la **FRECUENCIA** con que las siguientes situaciones **SON PERCIBIDAS** por su persona **COMO GENERADORAS DE ESTRÉS**.

Considere para su respuesta las **SITUACIONES LABORALES INDIVIDUALES (NO GRUPALES, NI DE TERCEROS)** vividas en el trabajo durante al menos **LOS ÚLTIMOS 12 MESES** (puede ser un período más prolongado, pero **NO** más corto). **MARQUE:**

- 0 = si la situación **“NUNCA”** es percibida como fuente de estrés.
- 1 = si la situación **“CASI NUNCA”** es percibida como fuente de estrés.
- 2 = si la situación **“ALGUNAS VECES”** es percibida como fuente de estrés.
- 3 = si la situación **“CASI SIEMPRE”** es percibida como fuente de estrés.
- 4 = si la situación **“SIEMPRE”** es percibida como fuente de estrés.

	0	1	2	3	4
33. No tener los conocimientos suficientes para cumplir con lo que mi rol de trabajo demanda.					
34. El que mi jefatura inmediata no confíe en mi desempeño.					
35. La forma en que se me solicita que haga mi trabajo.					
36. La ausencia de comunicación a nivel organizacional.					
37. La falta de capacidad de la organización para innovar.					
38. El que mi jefe inmediato no dé la cara por mí ante sus superiores.					
39. La forma en que se evalúa el resultado que mi rol de trabajo produce.					
40. Que los procesos de decisión organizacional no respeten la planificación de trabajo.					
41. Que se espere un desempeño superior al que ofrezco en mi rol de trabajo.					
42. La ausencia de un perfil de puesto que clarifique las funciones que me corresponden en mi rol de trabajo.					