



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD ESTADO
RASGO EN EL MERCADO REPÚBLICA DE ARGENTINA**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico

Línea de Investigación:

Desarrollo humano y salud mental

Autor:

Cristian Fernando Bastidas Ortiz

Director:

Dr. Paúl Marlon Mayorga Lascano, Mg.

Ambato – Ecuador

Abril 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD ESTADO
RASO EN EL MERCADO REPÚBLICA DE ARGENTINA**

Línea de Investigación:

Desarrollo humano y salud mental

Autor:

Cristian Fernando Bastidas Ortiz

Paúl Marlon Mayorga Lascano, Dr. Mg.

f. 

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psc. Cl. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Psc. Cl. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Varna Hernández Junco, Mg. PhD.

f. 

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Abril 2023

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
BIBLIOTECA 

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **CRISTIAN FERNANDO BASTIDAS**, con **CC. 175439513-3**, autor del trabajo de graduación intitulado: "**RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD ESTADO RASGO EN EL MERCADO REPÚBLICA DE ARGENTINA**", previo a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO CLÍNICO**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en forma digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública se respeta los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, se respeta las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2023



Cristian Fernando Bastidas Ortiz

CC. 175439513-3

AGRADECIMIENTO

“Si aún no ves la belleza en ti, haz como el escultor de una estatua que ha de ser bella. Esculpe el mármol, púlelo, saca todo lo superfluo hasta poder reconocer el verdadero bien”

Plotino

Agradezco a la energía que me ha permitido fluir para cumplir mis objetivos, una inmensa gratitud a mi familia por el apoyo constante en mi camino de aprendizaje. De igual manera a los docentes por la enseñanza ciertamente ello me permitió desarrollar destrezas y habilidades, de manera especial al Dr. Paúl Marlon Mayorga Lascano Mg. Que a más de ser el tutor de la presente investigación ha sido una motivación durante sus clases. Un agradecimiento especial a mis amigos y compañeros que me brindaron su apoyo en el objetivo de culminar la carrera. Finalmente, un especial agradecimiento a la psicóloga Jessy Robayo que fue admirable en su desempeño como tutora de prácticas preprofesionales.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a todas las personas que me apoyaron en mis altos y bajos, sobre todo la confianza, esperanza y ayuda que depositaron en mí para así superar cada obstáculo, el conjunto de esfuerzo y dedicación de las personas que estuvieron durante el trayecto han sido un impulso para cumplir este sueño. En especial a mi abuelito materno quien ha sido una de mis grandes admiraciones por su perseverancia en el trabajo y gracias a su ayuda eh podido cumplir mis metas establecidas siendo un orgullo para la familia y la sociedad en el cumplimiento de mi labor. De igual manera le dedico todos los logros a mi abuelita que en paz descansa, ella y junto Dios han sido mi guía espiritual en los momentos más difíciles.

RESUMEN

En la presente investigación, se realizó evaluaciones sobre riesgos psicosociales, ansiedad estado-rasgo y estrés laboral a los trabajadores del Mercado República de Argentina en Pelileo con el objetivo de determinar los riesgos psicosociales, niveles de ansiedad y estrés laboral, así como la relación entre los riesgos psicosociales y el desarrollo de estrés y ansiedad estado-rasgo de los trabajadores del mercado. Para ello, se realizó una investigación no experimental, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Para la obtención de la información, se utilizó el CoPsoQ-ISTAS 21, Escala de Estrés Laboral Organizacional, STAI. La población contó con la participación de 80 trabajadores del Mercado República de Argentina. Como resultados de la investigación, se determinó que los riesgos psicosociales más comunes son: las exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo y compensaciones sobre el trabajo. Mientras que, presentan niveles bajos intermedio de Estrés Laboral y niveles promedio altos de Ansiedad Estado. Se encontró que hay una correlación leve positiva entre los riesgos psicosociales, el estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo.

Palabras clave: ansiedad estado-rasgo, riesgos psicosociales, estrés laboral.

ABSTRACT

The current research evaluates psychosocial risks, state-trait anxiety and work stress among the workers of Mercado República de Argentina in Pelileo together with the objective of determining their psychosocial risks, levels of anxiety and work stress, as well as the relationship between psychosocial risks and the development of state-trait stress and anxiety in market workers. For this, a non-experimental, exploratory, descriptive and correlational investigation was carried out. To obtain the information, the CoPsoQ- ISTAS 21, Scale of Organizational Work Stress, STAI, was used. The population had the participation of 80 workers from the Republic of Argentina Market. As results of the investigation, it was determined that the most common psychosocial risks are: psychological demands at work, work-family conflict, control over work and compensation over work. While, they present low intermediate levels of Work Stress and high average levels of State Anxiety. It was found that there is a slight positive correlation between psychosocial risks, job stress and state-trait anxiety.

Keywords: state-trait anxiety, psychosocial risks, work stress

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1.Riesgo psicosocial.....	6
1.2.Estrés laboral	11
1.3.Ansiedad	17
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	21
2.1.Paradigma	21
2.2.Enfoque.....	21
2.3.Técnicas e instrumentos.....	23
2.4.Población.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
3.1. Análisis Descriptivo	32
3.2. Análisis correlacional estadístico.....	38
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA	43
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Riesgo psicosocial	25
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de CoPsoQ-ISTAS 21	26
Tabla 3. Análisis de fiabilidad	26
Tabla 4. Análisis de fiabilidad STAI	27
Tabla 5. Análisis sociodemográfico	28
Tabla 6. Análisis económico	29
Tabla 7. Análisis sobre riesgo Covid-19	30
Tabla 8. Análisis descriptivo.....	32
Tabla 9. Análisis descriptivo del cuestionario STAI	34
Tabla 10. Análisis descriptivo CoPsoQ-istas21 versión 2.....	36
Tabla 11. Correlaciones entre CoPsoQ-istas21 y escala de estrés laboral.....	39
Tabla 12. Matriz de correlaciones entre CoPsoQ-istas21 y STAI.....	40

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Evaluación CoPsoQ-istas21 versión 2.....	24
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de estrés laboral	14
Figura 2. Proceso cuantitativo de la investigación.....	31
Figura 3. Distribución de las dimensiones	33
Figura 4. Distribución de las dimensiones de STAI	35
Figura 5. Distribución CoPsoQ-istas21 versión 2	37

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, se sustenta en investigaciones realizadas previamente, sobre los riesgos psicosociales, estrés laboral y ansiedad estado-rasgo. Estas investigaciones corresponden a los últimos cinco años y analizaron el grado de riesgo psicosocial, estrés laboral y ansiedad estado/rasgo. De igual manera, se analiza aspectos metodológicos como el lugar, el tipo de muestra, el objetivo y los principales resultados de las investigaciones, para cumplir con ciertos parámetros que garanticen el carácter científico de los estudios revisados. Por lo tanto, en los siguientes párrafos, se describen algunas investigaciones que permitieron el desarrollo de la temática propuesta.

Un estudio desarrollado en Perú sobre factores de riesgo psicosocial en una población de 225 personas, con ambos sexos, en donde, se utilizó el cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, arrojó que los factores de riesgo psicosocial en nivel alto, más prevalentes son el de exigencias psicológicas en el 18.7%, el de doble presencia, 18.2%, mientras, el nivel de estrés laboral prevalente es el nivel alto en el 21.3% de los colaboradores (Ayala, 2018). Por lo que, se observa en este estudio el riesgo psicosocial esta relacionado tanto con la doble presencia y estrés laboral en el área de supermercados.

De igual manera, un estudio realizado en la ciudad de Quito, Ecuador en donde, se abarcaba los riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito, obtuvo que, el Ecuador, el sector psicosocial es uno de los niveles más bajos de actividad preventiva. El Ministerio del Trabajo tiene una metodología de evaluación específica, también, hay una falta de conciencia del daño que estos riesgos hacen a la salud del trabajador (Beltrán & Freire, 2022).

Los factores de riesgo psicosocial, se manifiestan como enfermedades o lesiones somáticas o psicosomáticas que perjudican la actividad laboral y la calidad de vida de la persona. Sus efectos negativos en la salud de los empleados, así como

en los resultados comerciales, incluidos el ausentismo, el bajo rendimiento y las bajas por enfermedad. Sin duda, pertenecen más a la investigación (Beltrán & Freire, 2022).

Los factores psicosociales que afectan a los trabajadores en la actualidad son investigados específicamente en la rama de la Psicología Organizacional con el objetivo de intervenir en el ámbito laboral y tratar de modificarlos. La salud ocupacional, se ocupa del bienestar general, incluida la forma en que el trabajo afecta el bienestar físico, mental y social de una persona. Por esta razón, sería eficaz en la prevención de enfermedades y lesiones, así como en la promoción de la salud de los trabajadores para contribuir al desarrollo de un mercado laboral respetable (Beltrán & Freire, 2022).

Por su parte una investigación realizada en Cuba, acerca de las relaciones interpersonales ligadas al estrés laboral, mostró que, al considerar los riesgos psicosociales como un tema que ha sido discutido por teóricos, profesionales y otros científicos del derecho laboral y que tiene un impacto en la gestión empresarial, como un tema polémico que destaca lo que está y no está cubierto por la legislación nacional (Feria, 2018).

Para argumentar que es necesario que la legislación laboral cubana incluya disposiciones que definan los riesgos psicosociales como factores de riesgo que favorecen la vulneración de los derechos de los trabajadores. Se utilizaron los métodos de investigación teórico-jurídico y exegético-jurídico, propios de las ciencias jurídicas (Feria, 2018).

El resultado principal en términos de requisitos legales para la seguridad y la salud en el lugar de trabajo es la prevención de los riesgos psicosociales asociados con el trabajo y la protección de la salud mental y el bienestar de los empleados. Y finalmente, cabe señalar que las estrategias y políticas nacionales de seguridad y salud en el trabajo para así incorporar factores de riesgo de carácter psicosocial (Feria, 2018).

Asimismo, en una investigación realizada en Canarias tuvo como objetivo analizar la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad estado-rasgo en una muestra de enfermeros asistenciales del Hospital Universitario de Canarias, se encontró que hay relaciones directas y significativas entre el estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo (Mesa, 2020). Por lo tanto, a mayor estrés laboral, mayor es el nivel de ansiedad que presente la población.

Problema científico

¿Cómo se relacionan los riesgos psicosociales a los trabajadores en relación al estrés laboral y la ansiedad estado – rasgo?

Hipótesis

Los riesgos psicosociales se relacionan positivamente con el estrés laboral y ansiedad estado rasgo en los trabajadores del Mercado República de Argentina.

Objetivo general

- Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el desarrollo de estrés y ansiedad estado-rasgo de los trabajadores del mercado República de Argentina en el cantón Pelileo.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente los riesgos psicosociales, estrés laboral y ansiedad estado rasgo.
2. Evaluar los niveles de estrés laboral y ansiedad estado rasgo en el mercado república de Argentina
3. Establecer los riesgos psicosociales en trabajadores del mercado república de Argentina.

4. Realizar un análisis estadístico correlacional sobre los riesgos psicosociales, estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del mercado República de Argentina.

Metodología

Para alcanzar los objetivos ya mencionados en la investigación es necesario, que se realice un estudio de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental porque no existe manipulación de las variables por parte del investigador, el estudio es de corte transversal puesto que dichas variables, se observan en un tiempo único sin aplicaciones posteriores. Se analiza la relación entre: riesgo psicosocial, estrés laboral y ansiedad estado/rasgo, también, se toma en cuenta variables como factores socioeconómicos, edad, sexo entre otros, en la cual, se aplica reactivos a una población determinada.

Justificación

En cuanto a la metodología, se desarrolla una investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, con un alcance correlacional y de corte transversal. Se lleva a cabo en trabajadores del Mercado República de Argentina del cantón Pelileo. Se usarán herramientas como el CoPsoQ-ISTAS 21, Escala de Estrés Laboral Organizacional, STAI. Se espera que, por medio de esta investigación, se determine la relación entre los riesgos psicosociales y el desarrollo del estrés y ansiedad estado rasgo de los trabajadores del Mercado República de Argentina.

Además, la investigación brinda un aporte a la academia, principalmente a la Escuela de Psicología. Del mismo modo, a la PUCESA debido que hasta la presente fecha el repositorio digital no cuenta con investigaciones similares, pese a la gran difusión que tiene la temática propuesta, es así que este estudio servirá a futuros estudiantes interesados en este tema.

El primer capítulo corresponde al marco teórico, en donde, se recopilan los principales conceptos alrededor de la temática propuesta, por medio del desarrollo de definiciones, clasificaciones y características del riesgo psicosocial, estrés laboral y ansiedad estado-rasgo. Además, se sustenta las dos variables con investigaciones, artículos o libros que ayuden a entender mejor los aspectos teóricos de cada una de ellas.

El segundo capítulo contempla la metodología utilizada en la investigación, por lo que, se explica el tipo y diseño de investigación, los instrumentos psicométricos empleados, los participantes del estudio y el procedimiento metodológicos que se llevó a cabo.

En el tercer capítulo, se presenta el análisis estadístico y la interpretación de los resultados obtenidos, por medio de una descripción de los datos sociodemográficos y un análisis correlacional de los instrumentos aplicados.

Por último, se plantean las conclusiones y recomendaciones que surgen tras el desarrollo de la investigación, finalmente, se adjunta la lista de referencias y anexos.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Riesgo psicosocial

Historicamente el ámbito laboral, constituye una forma de solventar a las personas y permitirles llegar a la realización profesional, sin embargo, esto genera un daño a la salud tanto física como emocional. Se entiende por riesgo psicosocial a situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud tanto física como mental de los trabajadores, generalmente son factores que tienen grandes probabilidades de causar efectos negativos (Camacho y Mayorga, 2017). Por lo que, se entiende que son factores que tendrán repercusiones graves tanto en el aspecto físico como psicológico.

El riesgo psicosocial, se percibe como la exposición que tiene un trabajador a sufrir algún daño, este sería producido por las condiciones de trabajo; el nivel de exposición en el ambiente laboral; y el contenido de la tarea a realizar. De acuerdo a Sierra (2021), “son riesgos emergentes en el ámbito de las relaciones laborales, el desempeño de un trabajo puede afectar negativamente a la salud mental de las personas, desarrollando enfermedades o agravando problemas previos” (p. 9). De la misma forma, la OIT define a los riesgos psicosociales como las condiciones entre el ambiente, condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades del trabajador, que influyen en la salud, rendimiento y satisfacción laboral del trabajador (Sierra, 2021). Es decir, que son interacciones entre el ambiente físico, social, emocional, y las necesidades de los trabajadores que son perjudiciales o ponen en riesgo su salud.

Por otra parte, se considera que la investigación de los riesgos psicosociales cobró mayor impulso a partir de 1974 con la Asamblea Mundial de la salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en trabajo sobre la salud de los trabajadores, ya para los 80 con la producción de las primeras obras colectivas comienzan a aparecer las iniciales conceptualizaciones sobre los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud, posteriormente en los 90 para la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el

Trabajo las expresiones factores sociales que influyen en la conducta y salud son ampliamente utilizados (Moreno y Baez, 2011). Como se aprecia, a lo largo de los años mediante la investigación los factores que influyen en el ambiente y salud de los trabajadores ha cobrado más relevancia y ha priorizado la calidad de ambiente laboral.

Factores de riesgo psicosocial

Como se menciona anteriormente, existen factores que ponen en riesgo a los trabajadores, generan malestar significativo resultados peligrosos. Además, la exposición, que se enfrentan los trabajadores varian y dependerán de las condiciones de trabajo, la educación y la interacción social. Para Villacreses y Ávila (2020), cada trabajador se expone ante una variedad de riesgos psicosociales, y el ámbito laboral de la educación superior no es excluyente, estos afectan el bienestar y la prosperidad en el desarrollo de las actividades de los empleados y afectan su propia salud. Por ello, las condiciones si son adecuadas facilitarán el trabajo y desarrollo de competencias y la productividad, de lo contrario se tiene efectos negativos como: estrés, incapacidad para adaptarse, mal desempeño, angustia, tensión, entre otras.

Los factores de riesgo psicosocial interactúan principalmente con las condiciones laborales. Para Neffa (2015), los principales factores de riesgo psicosocial, se agrupan en función de: demanda psicológica y esfuerzo requerido, el estrés, las exigencias emocionales, autonomía de trabajo, relaciones sociales, conflictos éticos e inseguridad. Estos se ven desarrollados a continuación:

- La demanda psicológica y esfuerzo requerido: la cantidad, ritmo e intensidad del trabajo determinan la carga psíquica. De la misma forma el tiempo de trabajo, la complejidad de la actividad y el uso de recursos de un trabajo exigente conlleva a asumir riesgos no previstos. Lo que acentúa una carga mental y aumenta los esfuerzos cognitivos para tomar decisiones.

- El estrés: capacidad para adaptarse y/o resistir a los riesgos y amenazas, se predispone para contraer una enfermedad psíquica, mental o somatizarla.
- Las exigencias emocionales: consiguen causar daño tanto en las relaciones con clientes, usuarios o pacientes, están en las dificultades o sufren por algunas causas y en ciertos casos los trabajadores esconden o niegan sus propias emociones por miedo a los accidentes, violencia o fracaso. La dimensión emocional del trabajo, se conceptualiza como una combinación de inteligencia emocional, adaptativa y social.
- Autonomía en el trabajo: consiste en conducir su propia vida y tener la posibilidad de progresar para participar en la toma de decisiones, desarrollar competencias profesionales y continuar con el aprendizaje. Esta dimensión integra la idealización del trabajo, el ideal de la autonomía reconoce el grado de control de la actividad: las habilidades propias, exigencias de trabajo y el control sobre los procesos que se realizan en él.
- Las relaciones sociales en el trabajo: el clima social sería adecuado y estimulantes, así como las interacciones con los miembros del entorno laboral. Necesita reconocimientos por parte de los demás, ser parte de un colectivo para comunicarse y cooperar para aprender. Se trata de una red social de producción que hace posible o dificulta la relación con otros, para así ir desde la integración hasta la discriminación.
- Los conflictos éticos y/o valores: se produce cuando el trabajador ve impedimentos para trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión, remiten al conflicto entre los valores individuales y los de la organización. Entre ellos se encontrarían desacuerdos en cuanto a la calidad de los productos, deshonestidad o negligencia frente a actos de acoso o violencia.
- La inseguridad en la situación de trabajo y empleo: ocurre en situaciones de desempleo, el carácter precario, o es incierto debido al riesgo de

despido. Implica la necesidad de manejar la incertidumbre, crisis y la incapacidad de crecer profesionalmente o hacer una trayectoria que permita llegar a una jubilación segura.

En resumen, son las condiciones sociales y de trabajo que actúan como desencadenantes de la tensión y estrés laboral, amenazan tanto la salud física como psicológica. Asimismo, estos afectan a los derechos humanos y fundamentales de los trabajadores, que son necesarias leyes de prevención y sanación (Camacho y Mayorga, 2017). Por lo que, es necesario leyes que protejan a los trabajadores y sanciones que regulen a las entidades.

De igual manera, para comprender los factores psicosociales existe una condición que experimenta la persona en relación con el medio organizacional y social, puede potencialmente afectar a la salud tanto física como psíquica y social de los trabajadores (Alvarado y Arango, 2021). Estos son tanto internos como externos en la organización y condiciones individuales o características propias del trabajador, que influyen en la salud y desempeño de las personas.

Características de los riesgos psicosociales

De la misma forma, se entiende que los riesgos psicosociales tienen características propias. Para Moreno y Baez (2011), estas se extienden en el espacio y tiempo, se dificulta la objetivación, que afecten a otros riesgos, tienen escasa cobertura legal, que están moderados por otros factores y dificultad de intervención. Para una explicación más amplia a continuación:

- **Se extienden en el espacio y tiempo:** Una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización, la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

- **Dificultad de objetivación:** Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva, se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atiende al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.
- **Afectan a otros riesgos:** El aumento de los factores psicosociales supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene, de ergonomía, se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés, la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas, no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.
- **Escasa cobertura legal:** El desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales, se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que dañe a la salud, lo que suele ser inefectivo por los empresarios, trabajadores y para la misma inspección del estado.
- **Moderados por otros factores:** Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal, depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Por ello, los efectos moderadores de las variables personales son, también, habituales y factores importantes en el resultado final que no sea obviado.
- **Dificultad de intervención:** La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

Es de esa forma que los riesgos psicosociales, se caracterizan en función del espacio, tiempo, otros factores y la dificultad de intervención, lo que aumenta la dificultad para hacer algo al respecto, esto consecuentemente genera desconfianza tanto en los trabajadores como en la institución y genera más riesgo.

Causas de los riesgos psicosociales

En un mundo tan competitivo donde las entidades laborales y comerciales exigen cada vez más de sus trabajadores para mantenerse y competir es común que los diferentes organismos de liderazgo ejerzan presión para obtener resultados. De la misma manera, muchos de los organismos ya sean públicos y privados debido a la crisis económica buscan reducir. De esta forma, los procesos como el ritmo de trabajo, relaciones jerárquicas, canales de comunicación e información, estilo de liderazgo, lugar de trabajo, estabilidad del empleo y las jornadas de trabajo, se deterioran o su mal funcionamiento como consecuencia estrés laboral, respuestas fisiológicas no adaptativas como psicológicas (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018).

Riesgo psicosocial en plazas y mercados

Una de las principales fuentes de comercio en el Ecuador son las plazas y mercados, son establecimientos que oferta productos de primera necesidad como: artículos de limpieza, alimentos e incluso artículos para el hogar. Los mercados son espacios donde se realizan negocios, se interactúan y relacionan busca satisfacer las necesidades por medio de venta o compra de productos y servicios (Quispe et al., 2020). Es vital observar que la principal actividad que se realiza es el comercio.

1.2. Estrés laboral

El estrés es un término, que se considera común en la actualidad, se estima que su estudio empezó en los años treinta con el fisiólogo Hans Selye, a quien se le

reconoce como el padre del estrés por las contribuciones que realizó, reconoce el término como las respuestas (fisiológica y psíquica) del individuo ante situaciones de amenaza o riesgo. Selye señala que el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente (Citado en Patlán, 2019). Es decir, una reacción natural frente a situaciones que ponen de alguna forma en riesgo la integridad de la persona.

El estrés, se manifiesta en diferentes escenarios y situaciones, en cuanto al estrés en el trabajo Lazarus y Folkman sustentan que es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud (Citado en Patlán, 2019). Asimismo, para Siegrist, el estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo (Citado en Patlán, 2019). Por lo que, el estrés laboral, se presenta cuando la exigencias, circunstancias o metas exceden los recursos de los trabajadores, o cuando no hay un equilibrio proporcional entre los costos y beneficios que obtiene el trabajador por las tareas realizadas. Es decir, que el trabajo que se desempeña no obtiene las recompensas esperadas, estas son: dinero, reconocimiento, oportunidades de crecimiento profesional y económico.

Igualmente, se describe al estrés laboral como reacciones nocivas frente las demandas que sobrepasan las capacidades de los trabajadores o no satisfacen sus necesidades. Para Karasek las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control o autonomía en las decisiones es baja (Unda, Nava, & Stephanie, 2019). La falta de control o de toma de decisiones no permite alcanzar las expectativas y al inverso el exceso genera tensión que, como resultado, no se alcanzarán las metas, y se obtiene insatisfacción ambas partes.

El estrés laboral, se considera silencioso, cuando aparecen síntomas de cansancio, dificultad para dormir, bajo rendimiento en el desempeño laboral, es cuando, se empieza a notar. Para Velásquez (2021), “el trabajador no se da

cuenta al momento que lo adquiere, empieza a sentir síntomas de cansancio, aburrimiento y rendimiento afectando el desempeño y las labores al trabajador no le salen de la manera correcta” (p. 157). Lo que, desencadena en efectos negativos que recaen en la salud. Por lo cual, de acuerdo a la OMS un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, para lo cual, eso implica peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo (Citado en Velásquez, 2021). Como se refiere, mientras este más se prolonga peores serán las consecuencias para la salud y economía de los trabajadores.

Como se ha referido anteriormente el estrés laboral es una respuesta física, cognitiva y emocional frente a demandas que exceden las capacidades de los trabajadores o no satisfacen sus necesidades que lo desgasta su salud. Esto depende de la percepción y valoración personal de cada individuo frente a las exigencias de la tarea (Quispe, Méndez, & Quispe, 2017). Es decir, que la percepción de incapacidad o sobreesfuerzo sobre las demandas de la tarea crea tensión que desencadena estrés.

Respuesta al estrés

Ahora bien, es importante mencionar que, el estrés tensión y reacciones tanto físicas como emocionales, respuestas ante el medio en el que se encuentre. Selye describe tres fases de reacción defensiva (Hoyo, 2018):

- **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante el organismo, se prepara para la acción tanto de lucha como de escape, se activa el sistema nervioso simpático (dilatación de pupilas, sequedad en boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de presión arterial, secreción de adrenalina y noradrenalina) y al mismo tiempo se da una activación psicológica (aumenta la capacidad de atención y concentración, focalización y aumento de la percepción del estímulo estresante). Es de corta duración siempre que tenga tiempo para recuperarse.

- **Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperación y continúa con la reacción para enfrentar la situación, prolonga las reacciones metabólicas y hace que la presencia del estrés se encuentre en un plazo indefinido.
- **Fase de agotamiento:** Al ser la energía de adaptación limitada el estrés continúa o adquiere mayor intensidad, supera la capacidad de resistencia y el organismo entra en la fase de agotamiento, colapsa el sistema orgánico y da paso a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Es así que, frente a los estímulos, que se perciben como estresantes hay estas tres fases de reacción, que se observan y aparecen cuando no se reacciona a tiempo, por ende, permite la adaptación por un tiempo limitado, estas son reacciones físicas que consumen energía y dar paso a alteraciones tanto físicas y psicológicas si son muy frecuentes.

Tipos de estrés laboral: el estrés laboral es un fenómeno que afecta a todas las personas por los distintos tipos. Para Ortiz (2020), el estrés laboral es: episódico, crónico, positivo y negativo, este se detalla en el siguiente gráfico (*ver figura 1*):

Figura 1. Estrés laboral

Tipos de estrés	Descripción
Estrés laboral episódico	Es breve y esporádico, sus efectos suelen ser moderados y ya superadas la situación estresante estos desaparecen.
Estrés laboral crónico	Es peligroso porque se prolonga durante mucho tiempo, se produce a causa de la exposición prolongada a distintos factores en el entorno laboral y sus consecuencias a nivel físico como mental serían graves.
Estrés laboral positivo	Se limita en afrontar situaciones como momentos positivos y de crecimiento o dejarse sobrepasar por los factores estresantes, la persona encuentra motivación para incrementar sus propias capacidades.
Estrés laboral negativo	Afecta emocionalmente al individuo de forma prolongada, incluso cuando se encuentra en periodos de descanso como en vacaciones, genera un carga física como emocional que influye negativamente en la vida personal.

Fuente: Ortiz (2020).

Factores de estrés laboral

Existen diferentes aspectos individuales o colectivos que desencadenan el estrés. Dentro de los factores que influyen en el estrés laboral Bresó y Dolant indican tres: los recursos personales, recursos laborales y demandas laborales (Citado en Quispe, Méndez, y Quispe, 2017), que se describen a continuación:

- **Recursos personales:** Son las características del trabajador, habilidades, aspiraciones, necesidades valores y creencias de eficacia.
- **Recursos laborales:** Son las características de trabajo que reducen las demandas y cosas personales, que estimulan el crecimiento personal y permite alcanzar las metas.
- **Demandas laborales:** Características del trabajo que requieren un esfuerzo físico, emocional y por lo tanto tienen un costo.

De la misma forma para (Camacho & Mayorga, 2017), los factores de estrés más comunes son los siguientes:

- **Contenido del trabajo:** Falta de variedad, ciclos cortos, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de recursos y habilidades, incertidumbre y relación intensa con la tarea.
- **Sobrecarga y ritmo:** Exceso de trabajo, alta presión por temporadas y razones urgentes de finalización.
- **Horarios:** Cambios de turnos, horarios inflexibles e imprevisibles, jornadas extensas, sin descansos o tiempo para la interacción.
- **Control:** Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre el trabajo y la carga.

- **Ambiente y equipos:** Malas condiciones de trabajo, equipos inadecuados, ausencia de mantenimiento, falta de espacio para el personal, escasa luz o excesivo ruido.
- **Cultura organizacional y funciones:** Mala comunicación interna, deficientes canales de comunicación, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
- **Relaciones interpersonales:** Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social.
- **Rol en la organización:** Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo de carreras:** Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
- **Relación trabajo-familia:** Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
- **Seguridad contractual:** Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Estos factores de estrés laboral son los recursos personales, recursos laborales y demandas laborales, a estos se los especifican en los más comunes como la sobrecarga de trabajo, los horarios excesivos o desorganizados, ambiente físico inadecuado u hostil, conflictos en las relaciones interpersonales, seguridad. Todos ellos juntos o por separados generan malestar significativo en las personas y con el tiempo se presentaría alteraciones psicosomáticas.

Causas del estrés laboral

El estrés laboral es el producto de la interacción de diferentes aspectos tanto ambientales como sociales e individuales de cada sujeto. Para Ortiz (2020), existen diferentes causas que provocan estrés como: la excesiva responsabilidad, demasiada carga de trabajo, relaciones humanas problemáticas y condiciones laborales insatisfactorias. Como se observa, estas se encuentran en el ambiente, son externas al sujeto y no producen los mismos efectos en todas las personas. Asimismo, el estrés laboral, se da por otras circunstancias como: falta de motivación, bajo salario, acoso laboral y ausencia de incentivos (Ortiz, 2020). El estrés laboral es el resultado de la interacción de varios factores, que se dan en el día a día en el trabajo que dañan la salud mental. Igualmente, se presentan casos o incidentes donde las personas estén expuestas a algún tipo de intimidación o amenaza. Como conductas relacionadas con el abuso emocional, conductas hostiles, rudas o irrespetuosas.

1.3. Ansiedad

Para hablar de ansiedad, se remonta a Freud, quien propuso que esta surge de una transformación directa de la libido (Klein, 1948). Por lo que, se considera a la ansiedad como el resultado de la percepción consciente o inconsciente del sujeto frente a una situación peligrosa frente a ciertos estímulos (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003). La ansiedad es un estado mental experimentado por la mayoría de seres humanos en su vida cotidiana, que se manifiesta como una sensación de inquietud, preocupación, tensión, estrés o incluso miedo frente a un evento o situación difícil. Según Reyes (2005), la ansiedad lleva al conocimiento del propio yo mediante el uso de mecanismos defensivos que en base al aprendizaje permite un desarrollo adecuado de la personalidad para conseguir metas, un nivel elevado de trabajo y resolución de problemas.

Es debido a la cronicidad de la ansiedad, que se desarrolla el trastorno que a su vez acarrea un desarrollo inadecuado y mal adaptativo en las distintas actividades de la vida cotidiana. En base a las clasificaciones de la CIE-10 y el DSM-5,

establecen a la ansiedad según la forma de la presentación es por la crisis (trastorno de angustia) o continuada (trastorno de ansiedad generalizada); o a su vez, según la presencia de síntomas acompañantes como las conductas de evitación (fobias simples, fobia social o agorafobia), obsesiones y/o compulsiones (trastorno obsesivo-compulsivo), síntomas médicos (trastornos somatomorfos, disociación, conversión) (Wuler, 2010).

Clasificación de la ansiedad

Los trastornos de ansiedad son aquellos que comparten características de miedo, ansiedad y con alteraciones conductuales asociadas, la ansiedad es una respuesta anticipatoria a una amenaza futura, que se caracterizan por ser excesivos o persistir más allá de los periodos de desarrollo apropiados.

Ansiedad leve

Según Pinargote y Caicedo (2018), mencionan que existe ansiedad leve cuando la persona siente cierta incomodidad, “en este nivel de ansiedad físicamente se tiene, dificultad para respirar (ocasionalmente), palpitaciones o aumento de la presión arterial, ligeras molestias estomacales, tensión nauseas, meteorismo, diarrea y dolores abdominales, dificultad para conciliar el sueño, mareos, o sudoración” (p. 35).

Ansiedad moderada

La ansiedad moderada tiende a producir en la persona sensaciones inquietantes, nerviosismo y agitación. Cuando alguien presenta este tipo de ansiedad pierde la percepción global de las cosas, se centra mucho más en los detalles. Según Hamilton y Ponce (2018), se observa manifestaciones físicas como: Tensión muscular, vista nublada, por la dilatación de las pupilas, sudoración, necesidad frecuente de orinar, dolores de cabeza, dificultad para dormir, insomnio.

Ansiedad severa

Este tipo de ansiedad, se experimenta cuando: no se logra dejar la preocupación y constantemente el individuo siente que hay algo que saldría mal. En este punto se agudiza el temor. Cuando se alcanza niveles tan fuertes de ansiedad, se experimenta lo que se conoce como “ataque de pánico” que es, a grandes rasgos la respuesta completa de lucha o huida, en la cual, el cuerpo dispara las reacciones necesarias para ponerse a salvo. (Hamilton y Ponce, 2018).

En este grado de ansiedad, la persona manifiesta síntomas somáticos mucho más fuertes que en las anteriores etapas. Como, por ejemplo, hipertensión, tensión muscular severa, problemas de percepción y de dificultad en el pensamiento, etc.

Ansiedad como estado y como rasgo

La ansiedad, se considera una reacción emocional, pero también se considera como un rasgo de la personalidad, A continuación, se detallan las características de ambos tipos de acuerdo a Spielberg et al. (1997) citado en Buena, Guillén, y Sesideos (2015).

Ansiedad como estado

La ansiedad como estado, ya se mencionó se considera como condición emocional transitoria del organismo humano, caracterizado por sentimientos subjetivos, conscientes percibidos de tensión y aprensión, que varía con el tiempo y fluctuar en intensidad (Buena, Guillén, & Sesideos, 2015).

De tal manera, se concluye que la ansiedad estado, es un período transitorio, en el cual, se experimenta una serie de pensamientos, sentimientos e incluso imágenes que causan malestar a nivel físico, motor y cognitivo de manera parcial o momentánea, en cambio, la ansiedad rasgo, hace alusión a una característica de personalidad estable que tiende a causar malestar significativo, es decir,

genera disfuncionalidad en el desenvolvimiento diario del individuo debido a que las situaciones externas son percibidas como amenazantes.

Ansiedad como rasgo

Se define como una característica relativamente permanente de personalidad como refiere Fontana (1995), citado en Chávez (2012), es el tipo de personalidad "A" el más asociado con este rasgo. Las características de las personas clasificadas con este tipo de personalidad, se resume en las siguientes características: son competitivos, impaciente, inflexibles, es decir, se encuentran altamente comprometidos con sus obligaciones, se ponen horarios y límites rígidos para cumplir con sus tareas. De tal manera que se evidencie que en este tipo de situaciones la fuente generadora de ansiedad tiende hacer uno mismo.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

El presente proyecto de investigación, se basa en el paradigma post-positivista, con un enfoque no experimental, de modalidad cuantitativa, con un alcance descriptivo, comparativo, correlacional y de corte transversal.

2.1. Paradigma

El paradigma post-positivista indica que el conocimiento no es absoluto, se conoce la realidad en forma imperfecta, debido a los mecanismos intelectuales y de percepción del ser humano (Ramos, 2015). Es decir, siempre existe un nivel de error. Además, la teoría que sustenta la investigación influye en esta y se la considera como una postura reflexiva que acepta sus limitaciones al considerar que los resultados que arroje son probablemente verdaderos (Ramos, 2015). Por lo que, no se interviene o involucra, se mantiene como un espectador que analiza desde afuera.

Diseño

El estudio es no experimental, puesto que, no hay manipulación de variables, se analiza la depresión y su relación con la preocupación por la enfermedad en un punto de tiempo. Por lo que, el eje es transversal, por lo tanto, se evalúa una sola vez. Además, que no se construye o provoca, sino que se observa fenómenos ya existentes. Por lo que, esta investigación busca observar, evaluar y relacionar los riesgos psicosociales, estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo presente en la población del Mercado República Argentina en Pelileo.

2.2. Enfoque

El enfoque que se emplea es cuantitativo debido a que se realiza un proceso secuencial que permite recoger datos significativos para la investigación, y se da la recolección de información y el análisis por medios estadísticos. El enfoque cuantitativo utiliza la medición numérica y el análisis estadístico para comprobar la

hipótesis y establecer patrones de comportamiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017). Por lo que, se emplean instrumentos de evaluación que permitirán obtener datos cuantificados que facilitarán su análisis.

Alcance

El proyecto de investigación tiene un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. En cuanto al exploratorio los riesgos psicosociales, estrés laboral y ansiedad estado-rasgo dentro del contexto de mercados no han sido ampliamente examinados y genera ciertas inquietudes, que se consideran motivo de investigación. De acuerdo a Chiang et al., (2013), los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con los fenómenos, obtener información, identificar conceptos o variables y establecer prioridades. Por lo que, el alcance exploratorio permite ir desde lo desconocido a profundizar acerca del fenómeno que se investiga.

Además, se encuentra también el alcance descriptivo, se describe la condición de los sucesos, puesto que a partir de los datos obtenidos busca especificar propiedades, características y tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2017). Se establece propiedades de la población, permite conocer datos relevantes de la misma. En esta, se obtiene resultados producto del análisis de la literatura y de las evaluaciones de los instrumentos de medición.

Asimismo, el alcance correlacional tiene como objetivo identificar el grado de relación entre las variables: riesgo psicosocial, estrés laboral y ansiedad estado-rasgo. Puesto que, el alcance correlacional mide cada variable para comprobar si existe o no relación entre ellas, intentan predecir el valor aproximado que tiene un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s) (Hernández et al., 2017).

Corte

El corte de la investigación es transversal, este tiene como objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada,

el investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Es decir, se realiza la recolección de datos en una sola ocasión.

2.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Se empleó dos técnicas para esta investigación, la primera es la observación científica por medio de los datos personales recolectados en los encabezados de los test psicométricos y la segunda es entrevista psicológica para la información respectiva. Por medio de estas técnicas, se probará, si se corrobora la hipótesis planteada, con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones que aporten sobre el estudio realizado.

- **Observación Científica**

La observación científica es una técnica muy usada en la investigación, se la entiende como la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se conoce, y capta de la manera más objetiva posible lo que ocurre con la realidad, que se desea estudiar (Campos y Lule, 2012). Por ello, esta se aplicó para establecer el grupo de estudio, lugar, situación problemática.

- **Técnicas Psicométricas**

Las técnicas Psicométricas son los instrumentos de medición que implican las variables psicológicas y establece las bases para que estas, se realizan de forma adecuada. Para Aragón (2004), estas contienen propiedades métricas exigibles en la medición psicológica, proporciona modelos para transformar hechos en datos para asignar valores numéricos que serán analizados estadísticamente.

Instrumentos

En el proyecto, se realizó con la ayuda de herramientas como: consentimiento informado, ficha sociodemográfica y test psicométricos. Los test aplicados son: CoPsoQ-ISTAS 21, Escala de Estrés Laboral Organizacional, y STAI.

- **Ficha Sociodemográfica Ac Hoc**

La ficha sociodemográfica comprende en variables como edad, sexo, ocupación y nivel de instrucción. “Son instrumentos necesarios para recopilar información valiosa en diferentes áreas de la investigación y nos dan una visión más profunda, periódica, actualizada y detallada de los hechos demográficos” (Toruño y Teruel, 2012, p.23). Por lo que, es una herramienta que permite recolectar, agrupar y comparar datos relevantes de la población (ver Anexo 2).

- **Evaluación de Riesgos Psicosociales**

La versión original del Cuestionario para Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo fue desarrollada en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, su objetivo es evaluar los riesgos laborales (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2014). Tiene adaptaciones al español conocidas como ISTAS21 CoPsoQ. Este cuenta con seis dimensiones psicosociales: Exigencias psicológicas en el trabajo; Trabajo activo-familia; Control sobre el trabajo; Apoyo social y calidad de liderazgo; Compensaciones del trabajo; y Capital Social (ver cuadro 1.).

Cuadro 1. Evaluación CoPsoQ-istas21 versión 2

Grandes Grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias emocionales
	Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Apoyo social de los compañeros
	Apoyo social de superiores
	Calidad de liderazgo

	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia
	Confianza vertical

Fuente: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS (2014).

De la misma manera, con la finalidad de determinar la correlación entre Riesgo psicosocial, Estrés laboral y Ansiedad Estado-Rasgo, se determinaron los ítems asociados específicamente a riesgos psicosociales en el trabajo para realizar la correlación (ver *tabla 2.2*). Además, este instrumento cuenta con una consistencia interna global de alfa de Cronbach de 0,7 y Kappa de 0,8, que indica un nivel de confiabilidad y validez interna alto.

Tabla 1. Riesgo psicosocial

Riesgo Psicosocial	P. 24 Exigencias y contenido del trabajo
	P.25 Continua con las exigencias y contenido del trabajo
	P.26 Grado de definición de tareas
	P.27 Apoyo que se recibe en el trabajo
	P.28 Preocupación por posibles cambios en las condiciones de trabajo
	P.29 Reconocimiento, confianza y justicia en el lugar de trabajo

Fuente: Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS (2014).

Nivel de confiabilidad de CoPsoQ-ISTAS 21

El análisis de la fiabilidad del Cuestionario para Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-ISTAS 21) se establece mediante el coeficiente de Fiabilidad Alpha de Cronbach (α). La cual, se efectúa con el total de la población a evaluar, con un total de 80 participantes (ver *tabla 2.3*)

Tabla 2. Análisis de fiabilidad de CoPsoQ-ISTAS 21

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	69

Nota: 80 observaciones.

- **Escala de estrés laboral organizacional**

El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS consta de veinticinco ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. (Medina , Preciado, & Pando, 2007). Cuenta con confiabilidad calculada por el alfa de Cronbach $\alpha=0,70$ o superior, y validez factorial sobre 0,90 (Aguirre-Moreno, Olivares-Orozco, Aguirre-Moreno, & Aguirre-Olivares, 2014). Además, los análisis factoriales aplicados a los datos reportan sólo dos dimensiones independientes: la primera, se refiere a la percepción del trabajador con respecto a las condiciones organizacionales y de grupo tales como la estructura, cohesión y respaldo del grupo de trabajo; la segunda dimensión, se refiere a los procesos administrativos exigidos al trabajo (Medina , Preciado, & Pando, 2007).

Nivel de confiabilidad

El análisis de la fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral Organizacional, se establece mediante el coeficiente de Fiabilidad Alpha de Cronbach (α). La cual, se efectúa con el total de la población a evaluar, con un total de 80 participantes (ver *tabla 2.4*)

Tabla 3. Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,778	25

Nota: 80 observaciones.

- **Cuestionario de ansiedad Estado-Rasgo (STAI)**

Fue creado con el fin de medir la ansiedad a partir de la identificación de estado o rasgo, desarrollado por sus autores originales Spielberg, Gorsuch y Lushene en 1970 y cuya adaptación al español fue realizada por Buela-Casal, Guillén-Riquelme y Seisdedos Cubero mediante TEA Ediciones. Este mide dos subescalas: rasgo y estado, cada uno constituido por una escala Likert de 0 a 3

puntos, con 20 ítems cada subescala, oscila el puntaje entre 0 a 60 puntos (Buela-Casal, Guillé-Riquelme, & Seisdedos, 2015). Sería aplicado en poblaciones normales o en pacientes de la población adulta. Además, “cuenta con una fiabilidad de alfa de Cronbach que varía entre 0,83 y 0,95” (Perpiná-Galvan, Richart-Martínez, & Cabañero-MARTínez, 2001).

Nivel de confiabilidad STAI

El análisis de la fiabilidad del Cuestionario de ansiedad Estado-Rasgo (STAI) se establece mediante el coeficiente de Fiabilidad Alpha de Cronbach (α). La cual, se efectúa con el total de la población a evaluar, con un total de 80 participantes (ver *tabla 2.5*)

Tabla 4. Análisis de fiabilidad STAI

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,613	40

Nota: 80 observaciones.

- **SPSS**

El programa SPSS o Statistical Package for the Social Science, es un software que permite el análisis estadístico de datos, sus versiones más actuales 24. Este fue creado en 1968 por Norman H. Nie, Dale H. Bent y C. Hadle Hull, en la universidad de Stanford (Rivadeneira, De la Hoz Suárez, & Barrera, 2020). Esta es una herramienta ampliamente utilizada en el campo de la investigación de las ciencias humanas.

2.4. Población

Dentro de la investigación, se entiende por población al conjunto o totalidad de elementos o individuos que tiene características similares, las cuales, se desea hacer análisis (Bernal, 2010). Es decir, la población cuenta con características similares como el lugar en el que trabajan, tiempo, etc. Es por ello, que la población contó con la participación de trabajadores del Mercado República de Argentina de Pelileo de sexo masculino y femenino, mayores de 18 años.

Muestra

Para la selección de la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico por criterios de inclusión. La selección de los participantes en un estudio que emplea el muestreo no probabilístico depende de ciertas características o criterios que el investigador considere que tiene la población a evaluar, puesto que, esto es de limitado acceso a la misma o que esta es pequeña (Otzen y Manterola, 2017). Por ello, se incluyen los siguientes criterios de inclusión:

- Ser hombre o mujer mayor de 18.
- Trabajar regularmente en el mercado República de Argentina.
- Desea participar de la investigación.
- Firmar el formulario de consentimiento informado (ver anexo 1).

De esta manera, la muestra está conformada por 80 trabajadores del Mercado Argentina de Pelileo que cumple con los criterios ya mencionados.

Análisis sociodemográfico de la población

Tabla 5. Análisis sociodemográfico

Variables	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Edad	19	75	46	4.69
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Sexo				
Femenino	53	65.4	63.3	63.3
Masculino	27	34.6	36.7	100
Estado Civil				
Soltero/a	17	21	21.3	21.3
Casado/a	33	40.7	41.3	38.8
Viudo/a	13	16	16.3	55
Divorciado/a	14	17,3	17.5	96.3
Separada/a	2	2.5	16.3	98.8
Unión Libre	1	1.2	1.3	100
Identificación Étnica				

Mestizo/a	78	96.3	97.5	97.5
Indígena	2	2.7	2.7	100
Zona de Procedencia				
Rural	29	35.8	35.8	36.3
Urbana	51	64.2	64.2	100
Instrucción				
Ninguna	1	1.2	1.2	1.2
Primaria	33	40.7	41.3	42.5
Bachillerato	31	38.3	38.8	81.3
Estudios Técnicos	8	9.9	10	91.3
Universidad	5	6.2	6.3	97.5
Cuarto Nivel	2	2.5	2.5	100

Nota: 80 observaciones

La edad de los participantes de la presente investigación, se sitúa en una media de \bar{X} = 46 años de edad con una desviación de σ = 4,69, con un mínimo de 19 años y un máximo de 17. En relación, a la variable sexo hay un 65,4% que pertenece al sexo femenino, mientras que el 34,6% pertenece al sexo masculino. En cuanto, al estado civil se encontró que el 40,7% son casados, el 21,3 son solteros, mientras que se encuentran un 17,3% divorciados, el 16% viudos, un 2,5% separados y un 1,2% en unión libre. En Identificación étnica el 97,5% se identifica como mestizo y el 2,7% como indígena. En relación a zona de procedencia, el 35,8% proviene de la zona rural, mientras que el 64,2% de la zona urbana. En cuanto a Instrucción el 1,2% no presenta instrucción, el 41,3% ha terminado la primaria, el 38,3% el bachillerato, el 10% tiene Estudios Técnicos, el 6,3% con instrucción Universitaria; y el 2,5% con Cuarto nivel.

Tabla 6. Análisis económico

Economía				
Baja	18	22.2	22.5	22.5
Media Baja	54	66.7	67.5	90
Media Alta	7	8.6	8.8	98.8
Alta	1	1.2	1.3	100
Tiempo de Trabajo				
Menos de 2 años	15	18.5	18.8	18.8
Entre 2 y 5 años	9	11.1	11.3	30
Entre 5 y 10 años	13	16	16.3	46.3
Más de 10 años	43	52.6	53.7	100

Nota: 80 observaciones

Por otra parte, en la variable Economía 31 22,5% refiere que se encuentra en una situación económica baja, el 67,5% media baja, el 8,8% media alta y el 1,3% Alta. En cuanto a Tiempo de trabajo el 18,8% refiere que ha trabajado en el mercado

menos de 2 años, el 11,3% lo ha hecho entre 2 y 5 años, el 16,3% lo ha hecho entre 5 y 10 años, y el 53,7 por más de 10 años.

Tabla 7. Análisis sobre riesgo Covid-19

Riesgo por Covid-19				
Muy poco	19	23.5	23.8	23.8
Poco	17	21	21.3	45
Medio	16	19.8	20	65
Alto	11	13.6	13.8	78.8
Muy alto	17	21	21.3	100
Disminución de ingresos por Covid-19				
Sí	73	90.1	91.3	91.3
No	7	9.9	9.7	100
Provee equipos de protección				
Sí	38	46.9	47.5	47.5
No	42	53.1	52.5	100

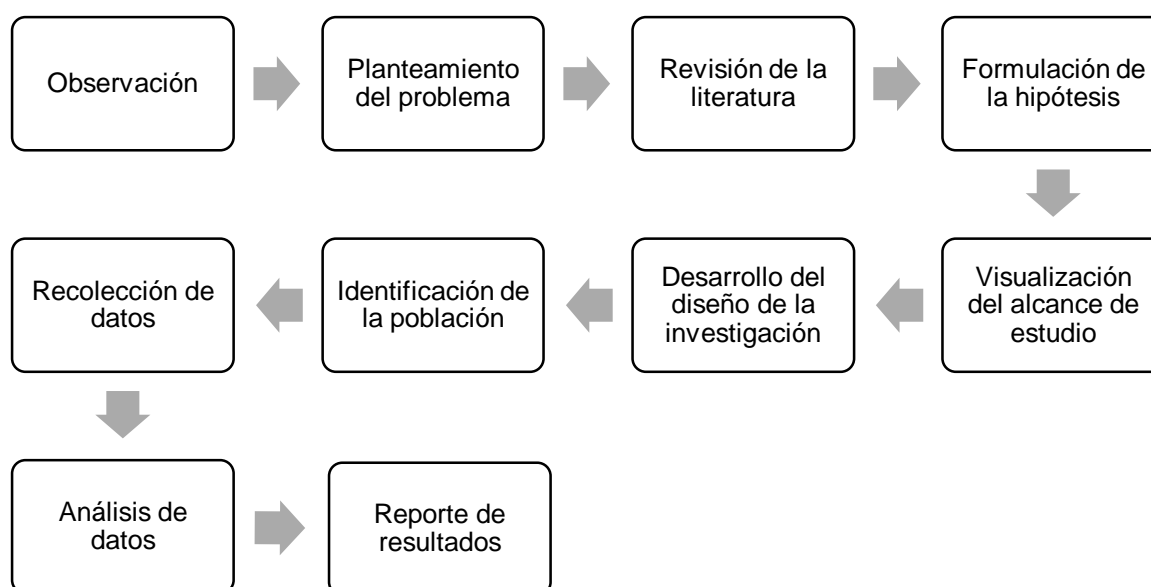
Nota: 80 observaciones

En cuanto a Riesgo por Covid-19 el 23,8% indica que es muy poco, el 21,3% refiere poco, el 20% refiere medio, el 13,8% alto y el 21,3 muy alto. Mientras que, en Disminución de ingresos por Covid-19 en 91,3% respondió que sus ingresos, se vieron afectado por el covid'19 y el 9,7% respondió que no. En proveen equipos de protección el 47,5% respondió que sí, y el 52,5% respondió que no.

Procedimiento metodológico

La investigación, se realizó en base a un proceso estructurado y secuencial, de acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014), es un proceso riguroso que parte de una idea delimitada que deriva en objetivos y preguntas de investigación, revisión de la literatura, establecimiento de variables, medición y obtención de resultados para obtener conclusiones (*ver figura 2.1*).

Figura 2. Proceso cuantitativo de la investigación



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Ahora bien, este es un proceso secuencial que parte de la observación, se plantea la pregunta y se formula una hipótesis, después continua con la revisión de la bibliografía para sustentar la hipótesis donde, se desarrollan las variables. A continuación, se identifica el grupo poblacional y se preparan las herramientas para la aplicación de los test. A partir de esos, se realizó la ficha sociodemográfica y se preparan los test para la evaluación. Procede a realizar el oficio para la petición sobre el permiso para aplicar los test a los trabajadores del mercado República de Argentina en Pelileo. Con la autorización, se procede a la aplicación y el ingreso de los datos a las plantillas del programa SPSS. Este contiene una matriz que permite el ingreso de la información recolectada de manera sistematizada. En este, se realizan los cálculos para obtener resultados y realizar la correlación. Se utiliza la correlación de Spearman debido a que la población es menor a 100.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

A continuación, se realiza un análisis descriptivo de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los reactivos: Escala de Estrés Laboral Organizacional, el Cuestionario de Ansiedad Estado/Rasgo.

Análisis descriptivo de la escala de estrés laboral organizacional

Las variables cuantitativas, se expresan en medidas de mínimo (MIN), máximo (MAX), media (\bar{X}) y desviación estándar (DS).

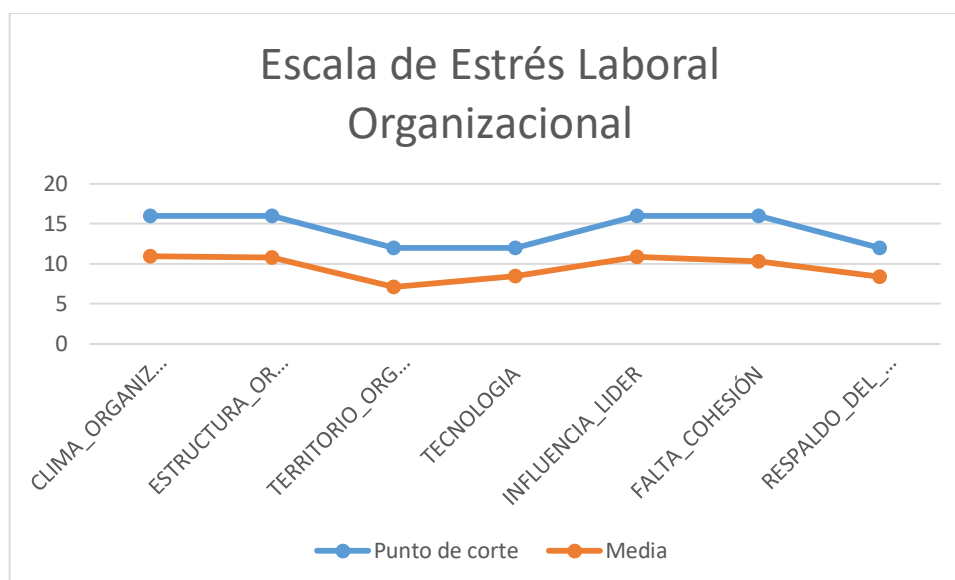
Tabla 8. Análisis descriptivo

Dimensión	MIN	MAX	M	DS
Clima organizacional	4,00	18,00	10,95	3,12
Estructura organizacional	1,00	16,00	10,81	3,05
Territorio organizacional	,00	14,00	7,08	3,39
Tecnología	1,00	12,00	8,43	2,36
Influencia del líder	2,00	18,00	10,86	4,68
Falta de cohesión	1,00	19,00	10,30	4,65
Respaldo del grupo	,00	13,00	8,42	3,24

Nota: 80 observaciones

La Escala de Estrés Laboral Organizacional, se utiliza para medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores en determinadas organizaciones. El gráfico que se muestra, a continuación, contiene los porcentajes correspondientes a cada dimensión (ver figura 3.1)

Figura 3. Distribución de las dimensiones



Fuente: elaboración propia

Dentro de este se observa que en la dimensión Clima organizacional, se encuentra debajo del punto de corte, por lo que, se entiende que presenta nivel bajo intermedio. De la misma forma, en un estudio realizado en el mercado mayorista, se encontró que perciben niveles intermedios bajos de estrés en lo que requiere al clima organizacional (Fiallos, 2019). Por lo cual, el clima organizacional es medianamente aceptable para la población.

Asimismo, la dimensión Estructura organizacional tiene un bajo nivel de estrés. En la investigación “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en tiempo de COVID-19 en las EP-Mercados Mayoristas” se encontró que la mayoría de la población percibe que esta dimensión tiene una influencia media baja en el estrés laboral.

De igual manera, en la dimensión territorio organizacional, se encuentra por debajo del punto de corte lo que significa tendencia baja de estrés. Mientras que, en Tecnología hay un bajo nivel de estrés, en el estudio realizado en el Mercado mayorista los empleados del EP-Mercado Mayoristas de la ciudad de Ambato, en la dimensión territorio la mayoría de la población considera que algunas veces están bajo estrés debido a esta dimensión, igualmente, solo un 30% que

considera que la dimensión de tecnología produce estrés (Fiallos, 2019) Lo que, se considera bastante normativo.

Por otra parte, en Influencia, Falta de cohesión, Respaldo de Grupo se encuentran por debajo del punto de corte, que indica niveles bajo de estrés. Los empleados del EP-Mercados Mayoristas de la ciudad de Ambato, se muestra que sobre la dimensión influencia de líder consideran que un 33,3 % algunas veces es causante de estrés, mientras que el 22,2% considera que siempre y frecuentemente es causante de estrés (Fiallos, 2019). La población en general presenta en su mayoría niveles bajos e intermedios de estrés.

Análisis descriptivo del cuestionario STAI

Las variables cuantitativas, se expresan en medidas de mínimo (MIN), máximo (MAX), media (\bar{X}) y desviación estándar (DS).

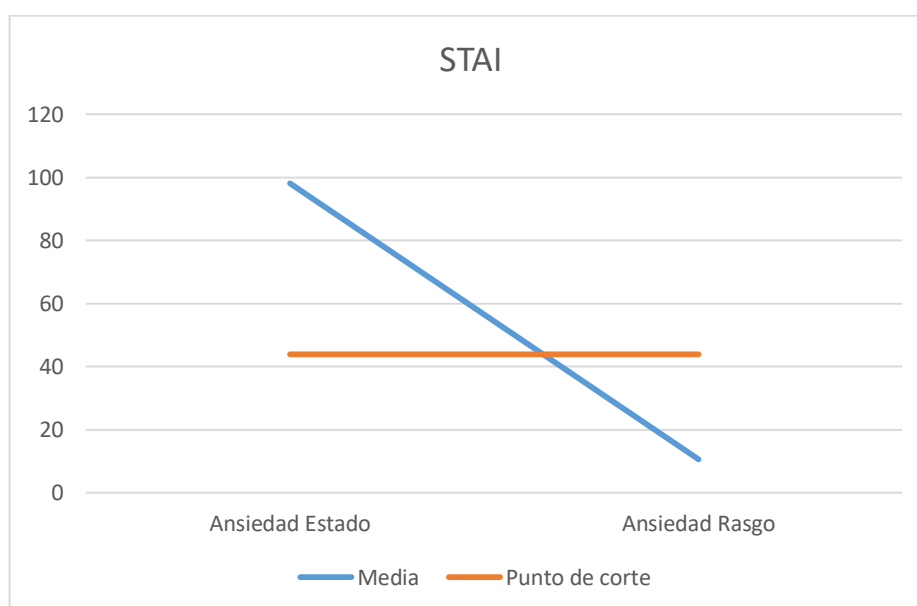
Tabla 9. Análisis descriptivo del cuestionario STAI

Dimensión	MIN	MAX	M	DS
Ansiedad Estado	90,00	99,00	98,06	1,60
Ansiedad rasgo	1,00	15,00	10,58	4,00

Nota: 80 observaciones

El Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo presenta resultados de Ansiedad Estado con una media de 98,0625, mientras que en Ansiedad Rasgo es de 10,5875. En cuanto a la desviación estándar Ansiedad Estado tiene un 1,60965 y Ansiedad Rasgo 4,00852. El gráfico que se muestra, a continuación, presenta los resultados de las dimensiones en relación al punto de corte (ver figura 3.2)

Figura 4. Distribución de las dimensiones de STAI



Fuente: elaboración propia

Como se observa en el gráfico, en Ansiedad Estado tiene una media de 98,0625 con ansiedad sobre el punto de corte que indica niveles altos de ansiedad. Mientras que, en Ansiedad Rasgo tiene una media de 10,5875 por debajo del punto de corte, que se traduce a niveles bajos de ansiedad rasgo. Por lo que, se entiende que la población posee niveles altos de ansiedad como estado y niveles de promedio con poca tendencia a ansiedad como rasgo. De acuerdo a un estudio sobre lo estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida la mayoría de los trabajadores presentí un nivel medio alto de ansiedad estado (Solano , 2022). Por lo que, se decide que los trabajadores poseen un nivel medio alto con tendencia a experimentar sentimientos subjetivos, aprensión y nerviosismo autónomo.

Análisis descriptivo del CoPsoQ-istas21 versión 2

Las variables cuantitativas, se expresan en medidas de mínimo (MIN), máximo (MAX), media (\bar{X}) y desviación estándar (DS).

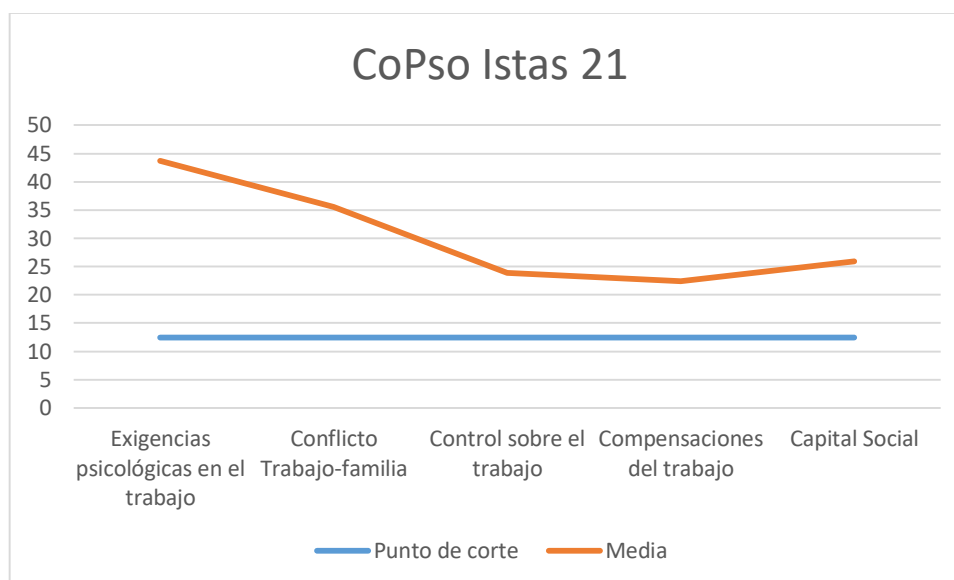
Tabla 10. Análisis descriptivo CoPsoQ-istas21 versión 2

Dimensión	MIN	MAX	M	D. S
Exigencias psicológicas en el trabajo	22	57	43,68	8,84
Conflicto Trabajo-familia	24	52	35,52	8,46
Control sobre el trabajo	12	33	23,92	5,93
Compensaciones del trabajo	11	35	22,42	5,73
Capital Social	19	35	25,88	3,51

Nota: 80 observaciones

El Cuestionario para Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo permite evaluar los riesgos psicosociales, para este proyecto, se cuenta con seis dimensiones psicosociales: Exigencias psicológicas en el trabajo; Trabajo activo-familia; Control sobre el trabajo; Apoyo social y calidad de liderazgo; Compensaciones del trabajo; y Capital Social. El gráfico que se muestra, a continuación, contiene los porcentajes correspondientes a cada dimensión (ver *figura 3.3*)

Figura 5. Distribución CoPsoQ-istas21 versión 2



Fuente: elaboración propia

En lo referente a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo, se encontró que la media es de 43,6875 que se encuentra sobre el punto de corte, en una situación más desfavorable. De la misma forma en un estudio sobre los riesgos laborales en un supermercado de Lima, se encontró que hay niveles altos de riesgo en las exigencias psicológicas con un 18,7% de la población de dicho estudio (Ayala Roca, 2018). Por lo que, se considera que las exigencias psicológicas son factores más comunes, que se encuentran en mercados y supermercados.

En cuanto a, conflicto trabajo-familia hay una media de 35,5250, en situación más desfavorable. De la misma forma en el estudio “Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima” hay más prevalencia de nivel alto con un 18.2%, lo que indica que la doble presencia es significativa y genera malestar tanto físico como psicológico.

En control sobre el trabajo hay una media de 23,9250 por encima del punto de corte en situación en intermedia. Mientras que, en compensaciones del trabajo, presenta una media de 22,4250 que indica un nivel intermedio. Y, por último, en capital social con una media de 25,8813 con un nivel en intermedio.

3.2. Análisis correlacional estadístico

El análisis de correlación, se lo realiza entre las variables de a través del análisis estadístico de correlación de Pearson. Por lo tanto, en la siguiente tabla se presenta la correlación entre las variables (ver *tabla 3.3*)

Tabla 11. Correlaciones entre CoPsoQ-isras21 y escala de estrés laboral

CoPsoQ-istas21 versión 2	Escala de Estrés Laboral						
	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia de líder	Falta de Cohesión	Respaldo de grupo
Exigencias psicológicas en el trabajo	-,017	-,166	,000	-,029	,058	,219	,147
Conflicto Trabajo- familia	-,043	,094	,044	-,111	-,221*	-,120	-,072
Control sobre el trabajo	,109	-,162	-,023	,172	,083	,219	,339**
Compensaciones del trabajo	,067	,194	-,072	,119	,086	,155	,380**
Capital Social	,287**	,109	,083	,256*	,236*	,315**	,235*

Nota: n = 80 observaciones

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Después de haber obtenido el análisis estadístico de correlación de Spearman entre *CoPsoQ-istas21 versión 2* y la *Escala de Estrés Laboral Organizacional* se encontró que hay una correlación leve positiva entre *Capital Social* con *Clima organizacional*, *Tecnología*, *Influencia de Líder*, *Falta de cohesión* y *Respaldo de grupo*. Asimismo, se observa que la dimensión *Control sobre el trabajo* tiene una correlación leve positiva con *Influencia de líder*. Por otra parte, la dimensión *Control sobre el trabajo* tiene una correlación leve positiva con *Respaldo de Grupo*, y *Compensaciones del trabajo* tiene correlación leve positiva con *Respaldo de grupo*.

A continuación, se encuentra el análisis de correlación entre las variables a través del análisis estadístico de correlación de Pearson (ver *tabla 3.4*).

Tabla 12. Matriz de correlaciones entre CoPsoQ-istas21 y STAI

CoPsoQ-istas21 versión 2	STAI	
	Ansiedad Estado	Ansiedad Rasgo
Exigencias psicológicas en el trabajo	-,036	-,052
Conflicto Trabajo-familia	,070	-,056
Control sobre el trabajo	,249	,235
Compensaciones del trabajo	-,266*	-,213
Capital Social	-,189	-,062

Nota: n = 80 observaciones

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Después de haber obtenido el análisis estadístico de correlación de Pearson entre *CoPsoQ-istas21 versión* y el *STAI*, se encontró que ha una correlación leve positiva entre *Control sobre el trabajo* con *Ansiedad Estado* y *Ansiedad Rasgo*. Mientras que, en *Compensaciones del trabajo* tiene presenta correlaciones inversamente proporcionales con *Ansiedad Estado* y *Ansiedad Rasgo*.

CONCLUSIONES

Con respecto al estudio realizado a partir de los datos recopilados se obtiene las siguientes conclusiones:

- La fundamentación de los aspectos teóricos sobre los riesgos psicosociales, estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo; mediante la revisión teórica, los riesgos psicosociales, se consideran riesgos emergentes en el ámbito de las relaciones laborales, el desempeño de un trabajo afecta negativamente a la salud, el estrés laboral como el desajuste entre las capacidades y demandas percibidas por los sujetos en puestos de trabajo, se menciona que la ansiedad es una reacción emocional, que se suscita si el individuo ve una situación como amenazante y está frente a un peligro.
- Se concluye, que los trabajadores del mercado República de Argentina de Pelileo presentan niveles bajos de Estrés Laboral y niveles promedio alto de Ansiedad Estado. Asimismo, se determinó que los riesgos psicosociales más comunes son: las exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo y compensaciones sobre el trabajo.
- El análisis estadístico correccional entre los riesgos psicosociales, estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del mercado República de Argentina se encontró que hay una correlación leve positiva entre los riesgos psicosociales, el estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación y frente a los resultados obtenidos se recomienda los siguientes aspectos:

- Se recomienda hacer este tipo de investigación en empresas de servicios y de producción, es importante trabajar con todo el personal de las empresas, el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS trabaja 7 dimensiones organizaciones de alta relevancia, esto permitió realizar un estudio oportuno, de gran validez y aporte para las organizaciones.
- Es importante trabajar con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS original pues en las adaptaciones del mismo, existen cambios en la forma de calificación, además, el cuestionario es entendible y se adapta perfectamente a la cultura ecuatoriana.
- Se prioriza las actividades de la propuesta a las áreas de trabajo que tengan mayores índices de estrés, no se dejaría de lado las áreas que tenga porcentajes menores, son parte del cambio que requiere la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Flores, J., & Robalino, J. (2020). *Evaluación de los factores psicosociales ante el COVID-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador*. 112. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3861>
- Medina , S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral*. *RESPYN*, 1-10. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Quispe, G., Ayaviri, D., Villa, M., & Velarde, R. (2020). *Comercio informal en ciudades intermedias del Ecuador efectos socioeconómicos y tributarios*. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 207-230. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519016/28063519016.pdf>
- Vázquez , A., Ramírez, É., Vázquez, J., Cota, F., & Gutiérrez , J. (2017). *Consentimiento informado ¿requisito legal o ético?* *Medigraphic*, 39(2), 175-182. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip t=sci_ar ttext&pid=S14 05-00992017000300175
- Aguirre-Moreno, A., Olivares-Orozco, M., Aguirre-Moreno, M., & Aguirre-Olivares, T. (2014). *Estrés laboral organizacional en el personal de enfermería de un hospital federal, en el estado de Jalisco, México entre 2008 y 2011*. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(4), 33-36. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890230>
- Alvarado, A., & Arango, A.(2017) *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores informales de la plaza de mercado del municipio de facatativá*. (Trabajo de Grado). Universidad de Cundinamarca, Cundinamarca. Recuperado de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3526>

- Aragón, L. (2004). *Fundamentos psicométricos en la evaluación psicológica*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 7(4), 23-43. Recuperado de <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol7num4/Art3-2005-1.pdf>
- Ayala, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima*. Universidad Autónoma del Perú, 72. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/777/Ayala%20Roca%2c%20Jean%20Luca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltrán, J., & Freire, V. (2022). *Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, 1(1). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35349/1/143%20GTH.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (4 ed.). Mexico DF: Pearson. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Buela, G., Guillén, A., & Sesideos, N. (2015). *Cuestionario de ansiedad estado rasgo*. Madrid: Tea Ediciones. Recuperado de <https://web.teaediciones.com/ejemplos/stai-manual-extracto.pdf>
- Buela-Casal, G., Guillé-Riquelme, A., & Seisdodos, N. (2015). *Cuestionario de ansiedad estado-rasgo* (9 ed.). Madrid: TEA. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58241191009.pdf>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales perspectiva organizacional, jurídica y social*. Revista Prolegómenos Derechos y

Valores, 20(40), 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/role/v20n40/v20n40a11.pdf>

Campos, G., & Lule, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Revista Xihmai, 7(13), 45-60. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/XihmaiPachucaHgo/2012/vol7/no13/3.pdf>

Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Revista Salud de los Trabajadores, 21(2), 111-128. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Fajardo, Á., Hernández, J., González, Y., & Torres, M. (2018). *Caracterización y percepción del riesgo en vendedores informales de las plazas de mercado de la ciudad de Bogotá, D.C.* Ciencia y trabajo, 20(63), 151-154. Recuperado de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00151.pdf>

Feria, K. (2018). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano*. Revista UPO, 8(1). Recuperado de https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2921/2304

Fiallos, M. (2019). *“El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en tiempo de COVID-19 en las EP-mercados mayoristas”*. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36925/1/062%20ADP.pdf>

Hérrnandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hoyo, M. (2018). *Estrés laboral: guía*. (I. N. Trabajo, Ed.) Madrid: I.N.S.H.T. MADRID. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Klein, M. (1948). *Sobre la teoría de la ansiedad y la culpa*. Recuperado de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-alas-peruanas/psicomertria/klein-melanie-sobre-la-teoria-de-la-ansiedad-y-la-culpa/20787538>
- Mesa, N. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. Santa Cruz de La Palma, 13(3). Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2014). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf).
- Moreno , B., & Baez, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practicas>
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales*. *Psicogente*, 21(40), 532-544. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Recuperado de

conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf

Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo*. Daena: International Journal of Good Conscience, 15(8), 1-19. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Int. Morphol, 35(1), 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184. Recuperado de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>

Perpiná-Galvan, J., Richart-Martínez, M., & Cabañero-Martínez, M. (2001). *Fiabilidad y validez de una versión corta de la escala de medida de la ansiedad STAI en pacientes respiratorios*. Arch. Bronconeumol, 47(4), 184-189. Recuperado de <https://www.archbronconeumol.org/en-fiabilidad-validez-una-version-corta-articulo-S0300289611000287>

Pinargote, E., & Caicedo, L. (2018). *La ansiedad y su relación en el rendimiento académico de los estudiantes de la carrera de psicología de la universidad técnica de Manabí*. Repositorio de la Universidad Técnica de Manabí, 1(1). Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/5732/573263327_006/573263_327006.pdf

Quispe, J., Méndez, J., & Quispe, J. (2017). *Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio*. Revista de Negocios & PyMES, 3(9), 17-26. Recuperado de [https:// www.ecorfan.org/spain/researchjournals/](https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/)

Negocios_y_PyMES/vol3num9/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N9_2.pdf

Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Revista Unife, 23(1), 9-16. Recuperado de https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Reyes, A. (2005). *Trastornos de ansiedad. guía práctica para diagnóstico y tratamiento*. Repositorio de la Universidad de Honduras, 2(4), 134. Recuperado de <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>

Rivadeneira, J., De la Hoz Suárez, A., & Barrera, M. (2020). *Análisis general del spss y utilidad en la estadística*. E-IDEA Journal of Business Sciences, 2(4), 17-25. Recuperado de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>

Sierra, E. (2021). *Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo*. FORO: Revista de Derecho(35), 7-26. Recuperado de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/2471/2287>

Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar*. Revista mal-estar e subjetividade, 3(1), 10-59. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>

Solano , P. (2022). *Repositorio universidad peruana de los andes*. Recuperado de <http://45.5.57.41:8080/bitstream/handle/20.500.12848/4292/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Spielberger, C., Gorsuch, R., & Lushene, R. (1970). *Cuestionario de ansiedad estado-rango*. STAI, 1(4), 14. Recuperado de <https://web.teaediciones.com/ejemplos/stai-manual-extracto.pdf>
- Toruño, D., & Trejo, E. (2003). *Las encuestas sociodemográficas en Honduras*. Revista Población y Desarrollo, 23-29. Recuperado de <https://www.camjoli.info/index.php/PDAC/article/view/836>
- Unda, S., Nava, A., & Stephanie, C. (2019). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos*. Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM, 9(18), 19-28. Recuperado de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-con/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf
- Velásquez, E. (2021). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de magdalena del mar, en una institución financiera, 2019 -2020*. Ciencia Latina, 6(1), 155-180. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492#:~:text=La%20hip%C3%B3tesis%20general%20ha%20comprobado,%E2%80%93%20correlacional%20de%20tipo%20cuantitativo>.
- Villacreses, G. & Ávila, A. (2020). *Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una institución de educación superior, resultados para un liderazgo transformacional*. Revista San Gregorio, 40, 1-18. Recuperado de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1425>
- Wuler, V. (2010). *Trastornos psíquicos*. Guía de Trastornos, 2(5), 57. Recuperado de <https://www.fmed.uba.ar/sites/default/files/2018-02/15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Sr. /a:

Por medio de la presente, solicito su autorización para incluirlo como participante en la investigación que la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Ambato está llevando a cabo en la ciudad de Pelileo. Esta investigación lleva por título: **“RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD ESTADO RASGO EN EL MERCADO REPÚBLICA DE ARGENTINA”**.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre Riesgo Psicosocial, Estrés Laboral y Ansiedad Estado-Rasgo en el mercado República de Argentina.

En esta carta pedimos a usted su consentimiento para participar en esta investigación, así como para usar con fines científicos los resultados generados. Las personas que acepten tendrán que rellenar unos cuestionarios, en las que se harán diversas preguntas referidas al riesgo psicosocial, estrés laboral y ansiedad estado-rasgo.

La colaboración en este estudio no le quitara mucho de su tiempo. Su participación será anónima, es decir, que su nombre no aparecerá de ningún modo ni en los cuestionarios llevaran un código desde el inicio que reemplazara sus nombres. Luego, los datos producidos por las encuestas serán trasladados a una base de datos. Esta base de datos será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto. Con los análisis realizados se escriben reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas. Le garantizamos absoluta confidencialidad de la información. Además, usted dejaría de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted podría recurrir a la Escuela de Psicología de la PUCESA para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido. Por último, si

usted acepta participar, por favor llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva la copia a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar o podría dirigirla al director de esta investigación.

C.I. _____

FIRMA

Anexo 2. Ficha sociodemográfica

1. Datos Personales.			
Edad:			
Sexo:			
Hombre		Mujer	
Estado Civil:	Soltero/a ()	Divorciado/a ()	Viudo/a ()
Casado/a ()	Separado/a ()	Unión libre ()	
Identificación étnica			
Mestizo/a ()	Indígena ()	Blanco/a ()	Afro ()
Zona de procedencia			
Zona rural ()	Zona urbana ()		
2. Nivel de Instrucción			
Instrucción			
Ninguno ()	Primaria ()	Bachillerato ()	Estudios técnicos ()
Universidad ()	Estudios cuarto nivel ()		
3. Economía			
Baja ()	Media baja ()	Media alta ()	Alta ()
4. Trayectoria Laboral			
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el mercado?			
Menos de 2 años ()	Entre 2 y 5 años ()	Entre 5 y 10 años ()	Más de 10 años ()
En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 5 es muy alto			
1	2	3	4 5
Sus ingresos económicos se vieron afectados por el covid 19			
Si ()	No ()		
Se le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)			
Si ()	No ()		

Anexo 3. Cuestionario psicosocial de copenhague (copsoq) para riesgos laborales

INSTRUCCIONES La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que representan un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y señalarla con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOJA UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en este lugar.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) tienes que trabajar muy rápido?	1	2	3	4	5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	1	2	3	4	5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	1	2	3	4	5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	1	2	3	4	5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	2	3	4	5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	1	2	3	4	5

g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	1	2	3	4	5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	1	2	3	4	5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	1	2	3	4	5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	1	2	3	4	5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	1	2	3	4	5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	1	2	3	4	5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	1	2	3	4	5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	1	2	3	4	5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	1	2	3	4	5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	1	2	3	4	5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros? [1	2	3	4	5

Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

En qué medida	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	1	2	3	4	5
b) tus tareas tienen sentido?	1	2	3	4	5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	1	2	3	4	5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	1	2	3	4	5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	1	2	3	4	5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	1	2	3	4	5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	1	2	3	4	5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	1	2	3	4	5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	1	2	3	4	5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	1	2	3	4	5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	1	2	3	4	5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	1	2	3	4	5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	1	2	3	4	5

Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En que medida	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	1	2	3	4	5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	1	2	3	4	5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	1	2	3	4	5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	1	2	3	4	5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	1	2	3	4	5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	1	2	3	4	5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	1	2	3	4	5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	1	2	3	4	5
i) tienes que hacer tareas que crees que se harían de otra manera?	1	2	3	4	5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Con que frecuencia..	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	1	2	3	4	5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	1	2	3	4	5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	1	2	3	4	5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	1	2	3	4	5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	1	2	3	4	5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	1	2	3	4	5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	1	2	3	4	5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	1	2	3	4	5

Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

ESTAS PREOCUADO/A POR	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	1	2	3	4	5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	1	2	3	4	5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	1	2	3	4	5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	1	2	3	4	5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	1	2	3	4	5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	1	2	3	4	5

Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

En qué medida	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	1	2	3	4	5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	1	2	3	4	5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	1	2	3	4	5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	1	2	3	4	5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	1	2	3	4	5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	1	2	3	4	5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	1	2	3	4	5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	1	2	3	4	5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	1	2	3	4	5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	1	2	3	4	5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	1	2	3	4	5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	1	2	3	4	5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	1	2	3	4	5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Escala de estrés organizacional

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
0	1	2	3	4	5	6

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
2. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
3. El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	0	1	2	3	4	5	6
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
5. El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
6. El que mi supervisor no me respete me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6

13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	0	1	2	3	4	5	6
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 5. STAI cuestionario de ansiedad

El siguiente cuestionario ha sido formulado para analizar los niveles de ansiedad. A continuación, encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y señale la puntuación 0 a 3 que indique mejor cómo se SIENTE UD. AHORA MISMO, en este momento. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que mejor describa su situación presente.

1. Me siento calmado:	0	1	2	3
2. Me siento seguro:	0	1	2	3
3. Estoy tenso:	0	1	2	3
4. Estoy contrariado:	0	1	2	3
5. Me siento cómodo:	0	1	2	3
6. Me siento alterado:	0	1	2	3
7. Estoy preocupado ahora por posibles desgracias futuras:	0	1	2	3
8. Me siento descansado:	0	1	2	3
9. Me siento angustiado:	0	1	2	3
10. Me siento cómodo en esta pandemia:	0	1	2	3
11. Tengo confianza en mí mismo:	0	1	2	3
12. Me siento nervioso:	0	1	2	3
13. Estoy desasosegado:	0	1	2	3
14. Me siento oprimido por esta pandemia:	0	1	2	3
15. Estoy relajado:	0	1	2	3
16. Me siento satisfecho:	0	1	2	3
17. Estoy preocupado:	0	1	2	3
18. Me siento aturdido y sobreexcitado:	0	1	2	3
19. Me siento alegre:	0	1	2	3
20. Me siento bien en estos momentos que estamos pasando:	0	1	2	3