

Carga laboral, liderazgo y control del trabajo como ejes críticos del riesgo psicosocial en organizaciones de alta interacción con usuarios

DOI: <https://doi.org/10.56747/rcq.v6i1.112>

Recibido Marzo 2026 - Aceptado Abril 2026

Quántica, ciencia con impacto social

Vol. 6 No. 1 Enero - Junio 2025

e-ISSN: 2954 - 5838

Pgs 25 - 42

Rafael Guillermo Arzuaga Mejía¹

Adriana del Pilar Ramírez Ariño²

Fania Daza Torrez³

Resumen

El objetivo del estudio fue analizar la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo como ejes críticos del riesgo psicosocial en organizaciones de alta interacción con usuarios. Se realizó una investigación cuantitativa, de alcance descriptivo-analítico

1 Candidato a Doctor en Ciencia, Tecnología e Innovación. Magíster en Innovación, Especialista en Gerencia de Producción y Operaciones, Especialista en Gerencia de Procesos e Innovación, Ingeniero Industrial, Docente Investigador Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, e-mail: c.rafael.arzuaga@infotep.edu.co

2 Estudiante Programa Técnico Profesional en Seguridad Industrial Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, e-mail: es.adriana.ramirez@infoep.edu.co

3 Estudiante Programa Técnico Profesional en Seguridad Industrial Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, e-mail: es.fania.daza@infotep.edu.co

y de corte transversal, con una muestra de 78 trabajadores del sector servicios, a quienes se aplicó un instrumento técnico de evaluación de factores de riesgo psicosocial. Se desarrollaron análisis descriptivos, correlacionales y de regresión múltiple para determinar la contribución independiente de cada eje en la explicación del riesgo global. Los resultados evidenciaron que el 48,7 % de los participantes se ubicó en niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial. La carga laboral mostró la asociación más fuerte y el mayor peso explicativo en el modelo multivariado, mientras que el control del trabajo presentó un efecto protector significativo y el liderazgo una asociación negativa de menor magnitud. Se concluye que la configuración del riesgo psicosocial se explica principalmente por la intensidad de las demandas laborales, modulada por la autonomía y la calidad del liderazgo, lo que exige intervenciones orientadas a equilibrar demandas y recursos organizacionales.

Palabras clave: riesgo psicosocial, salud ocupacional, condiciones de trabajo, estrés laboral, organización del trabajo.

Workload, Leadership, and Job Control as Critical Determinants of Psychosocial Risk in Organizations with High User Interaction

Abstract

The objective of this study was to analyze workload, leadership, and job control as critical axes of psychosocial risk in organizations with high user interaction. A quantitative, descriptive-analytical, cross-sectional study was conducted with a sample of 78 service-sector workers who completed a standardized psychosocial risk assessment instrument. Descriptive, correlational, and multiple regression analyses were performed to determine the independent contribution of each axis to global risk. Results showed that 48.7% of participants were classified at high or very high psychosocial risk levels. Workload demonstrated the strongest association and the highest explanatory weight in the multivariate model, whereas job control showed a significant protective effect and leadership showed a negative

association of lower magnitude. The findings indicate that psychosocial risk is primarily explained by the intensity of work demands, moderated by autonomy and leadership quality, highlighting the need for interventions aimed at balancing organizational demands and resources.

Keywords: psychosocial risk, occupational health, working conditions, work-related stress, work organization.

Introducción

En el contexto actual del trabajo, los riesgos psicosociales se han convertido en una de las principales preocupaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a su impacto creciente en la salud mental y el desempeño organizacional (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2024). Las transformaciones en los modelos productivos, la intensificación de las tareas y la exigencia de resultados inmediatos han generado entornos laborales caracterizados por mayores niveles de presión y demanda. Diversos estudios señalan que una proporción significativa de trabajadores experimenta estrés relacionado con su actividad laboral, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión preventiva en este ámbito (Neffa, 2023; Soliz Baldomar, 2022).

En organizaciones con alta interacción con usuarios, como ocurre en el sector servicios, las exigencias no solo son cuantitativas sino también emocionales. El contacto permanente con el público, la necesidad de mantener estándares de calidad y la presión por tiempos de respuesta pueden incrementar la carga mental y el desgaste profesional. En estos contextos, variables como la carga laboral, el liderazgo organizacional y el control del trabajo adquieren un papel central en la configuración del riesgo psicosocial (Arrieta Uribe & Gañán Moreno, 2025; Manga Pacheco et al., 2024). Sin embargo, aunque existe amplia literatura sobre riesgos psicosociales en general, aún resulta necesario profundizar en la identificación de aquellos ejes estructurales que explican su manifestación en entornos de alta interacción.

A partir de esta problemática, el presente estudio se orienta a analizar la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo como ejes críticos del riesgo psicosocial, con el propósito de aportar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento de estrategias preventivas desde la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Conceptualización de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones del diseño, organización y gestión del trabajo que pueden afectar negativamente la salud física, psicológica y social de los trabajadores (Orozco Moreno et al., 2024; Anaya-Velasco et al., 2021). Estas condiciones incluyen factores como la intensidad del trabajo, la ambigüedad de rol, la falta de apoyo organizacional y la limitada participación en la toma de decisiones. La evidencia ha demostrado que la exposición prolongada a estos factores puede derivar en estrés laboral crónico y deterioro del bienestar general (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023).

Modelo Demanda-Control-Apoyo

El modelo Demanda-Control-Apoyo propone que el estrés laboral se intensifica cuando altas demandas se combinan con bajo control sobre el trabajo y escaso apoyo social (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017). En este marco, la carga laboral representa el componente de demanda, mientras que el control del trabajo se relaciona con la autonomía y la capacidad de decisión. El liderazgo, entendido como fuente de apoyo organizacional, puede actuar como factor protector frente a la sobrecarga. Investigaciones en contextos laborales similares han confirmado que esta combinación de factores se asocia con mayores niveles de tensión psicológica (Gutiérrez García et al., 2023; Máñez-Guaderrama et al., 2023).

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa plantea que el estrés surge cuando el esfuerzo invertido no es compensado adecuadamente mediante

reconocimiento o estabilidad laboral (Siegrist, 2017). En entornos de servicio, donde la presión operativa es constante, el liderazgo desempeña un papel fundamental como mediador del reconocimiento y la retroalimentación. La ausencia de apoyo o claridad en el rol puede incrementar la percepción de sobrecarga y vulnerabilidad psicosocial (Fajardo Castro et al., 2025; Quiñones-Torres et al., 2022).

Los referentes teóricos antes expuestos permiten comprender por qué la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo constituyen dimensiones estratégicas para el análisis del riesgo psicosocial en organizaciones de alta interacción con usuarios.

Materiales y métodos

Diseño del estudio

Se realizó un estudio observacional, cuantitativo, de tipo descriptivo-analítico y de corte transversal. Este diseño permitió evaluar la configuración del riesgo psicosocial en un momento específico y analizar la contribución de la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo como variables explicativas del nivel global de riesgo psicosocial.

Población y muestra

La población estuvo conformada por trabajadores del sector servicios en organizaciones caracterizadas por alta interacción con usuarios. La muestra final incluyó 78 trabajadores con funciones operativas que implicaban contacto directo y continuo con el público.

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron: contar con contrato laboral activo, desempeñar funciones con atención directa al usuario y aceptar participar mediante consentimiento informado. Se excluyó personal administrativo sin interacción con usuarios y trabajadores en licencia prolongada durante el periodo de recolección.

Instrumento

Se empleó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial adoptada por el Ministerio del Trabajo (Resolución 2764 de 2022).

Este instrumento evalúa factores intralaborales mediante escalas estandarizadas y clasifica los resultados en niveles de riesgo: sin riesgo, bajo, medio, alto y muy alto.

Para el presente estudio se seleccionaron los dominios correspondientes a demandas del trabajo, liderazgo organizacional y control del trabajo. A partir de estos dominios, se construyeron tres variables principales (carga laboral, liderazgo y control del trabajo) mediante el cálculo de puntajes estandarizados según los lineamientos del instrumento.

El nivel global de riesgo psicosocial se consideró como variable dependiente, tanto en formato continuo (puntaje total) como categórico (niveles de riesgo).

Procedimiento

Previo a la recolección de la información, se obtuvo la autorización institucional correspondiente. A los participantes se les brindó información sobre los objetivos del estudio, así como sobre las condiciones de confidencialidad y anonimato, garantizando su participación voluntaria.

La aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma autoadministrada en horario laboral, bajo supervisión técnica, con el fin de asegurar el adecuado diligenciamiento de la información. Posteriormente, los datos recolectados fueron codificados y registrados en una base estructurada para su análisis.

Se realizó un proceso de depuración de la base de datos que incluyó la verificación de la consistencia de las respuestas, la identificación de valores atípicos y la revisión de datos faltantes. Los registros incompletos fueron excluidos cuando presentaban omisiones en variables clave para el análisis.

Análisis estadístico

El análisis estadístico se realizó en el software SPSS, mediante técnicas de estadística descriptiva, análisis bivariado y modelos de regresión para la estimación de asociaciones y efectos independientes.

En una primera etapa, se aplicó estadística descriptiva mediante el cálculo de

medias, desviaciones estándar, valores mínimos y máximos para variables continuas, así como frecuencias y porcentajes para variables categóricas.

La consistencia interna de las dimensiones analizadas se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Posteriormente, se realizó un análisis bivariado mediante coeficientes de correlación de Pearson, previa verificación de los supuestos de normalidad. En caso de incumplimiento, se consideró el uso de correlación de Spearman. Se estableció un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$.

Para el análisis multivariado, se ajustó un modelo de regresión lineal múltiple utilizando el puntaje global de riesgo psicosocial como variable dependiente. Se incluyeron como predictores la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo.

Se evaluaron los supuestos del modelo mediante análisis de colinealidad, inspección de la normalidad de los residuos y verificación de homocedasticidad.

Adicionalmente, se estimó un modelo de regresión logística ordinal para el análisis del riesgo psicosocial en su forma categórica.

Consideraciones éticas

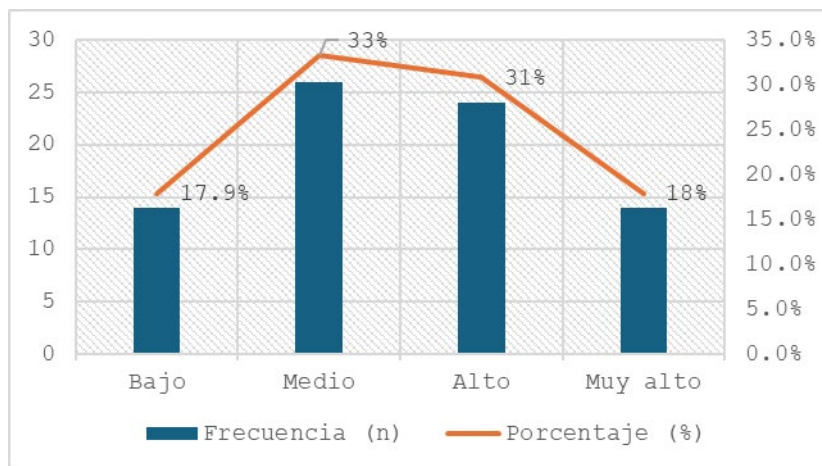
El estudio respetó los principios éticos de voluntariedad, confidencialidad y anonimato. Los participantes firmaron consentimiento informado y los datos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando la protección de la información personal.

Resultados

Nivel global de riesgo psicosocial

Con el fin de contextualizar el impacto general de los factores psicosociales en la población estudiada, se analizó la distribución del nivel global de riesgo psicosocial, clasificado según los criterios establecidos por la batería de evaluación aplicada. Este análisis permite identificar la magnitud del problema antes de examinar los ejes críticos específicos.

Figura 1.



Distribución del nivel global de riesgo psicosocial

Fuente: elaboración propia.

Los resultados evidenciaron que el 48,7 % de los trabajadores se ubicó en niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial, mientras que el 33,3 % presentó un nivel medio. El 17,9 % restante se clasificó en nivel bajo.

En términos agregados, el 82,0 % de la muestra se concentró en niveles medio, alto y muy alto, lo que refleja una distribución predominantemente desplazada hacia categorías de mayor exposición. La categoría de riesgo medio representó la mayor proporción individual (33,3 %), seguida por el nivel alto (30,8 %), mientras que los niveles bajo y muy alto presentaron proporciones equivalentes (17,9 % cada uno).

La distribución observada muestra una tendencia ascendente desde el nivel bajo hacia el nivel medio y alto, con una concentración significativa en los niveles intermedios y superiores, lo que indica heterogeneidad en la intensidad del riesgo dentro de la población evaluada.

Estadísticos descriptivos de los ejes críticos

Una vez establecido el nivel global de riesgo psicosocial, se procedió a analizar los tres ejes estructurales del estudio: carga laboral, liderazgo y control del trabajo. El

objetivo de este análisis fue comparar su magnitud relativa y determinar cuál de ellos presenta mayor nivel de exposición dentro de la muestra.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de los ejes críticos del riesgo psicosocial (n = 78)

Variable	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Carga laboral	72,4	11,8	48	95
Liderazgo	64,7	13,5	38	89
Control del trabajo	59,3	12,1	35	84
Riesgo global	68,9	10,6	45	92

Nota: Puntajes estandarizados según criterios del instrumento aplicado.

Fuente: elaboración propia.

La carga laboral presentó la media más alta ($M = 72,4$; $DE = 11,8$), seguida por el liderazgo ($M = 64,7$; $DE = 13,5$) y el control del trabajo ($M = 59,3$; $DE = 12,1$). El puntaje promedio del riesgo global fue de 68,9 ($DE = 10,6$).

En términos de dispersión, el liderazgo mostró la mayor variabilidad ($DE = 13,5$), mientras que la carga laboral y el control del trabajo presentaron niveles de dispersión similares ($DE = 11,8$ y $12,1$, respectivamente). Los rangos observados indican amplitud en todas las variables, con diferencias entre valores mínimos y máximos que superan los 40 puntos en cada caso.

La comparación de medias evidencia una diferencia de 13,1 puntos entre la carga laboral y el control del trabajo, lo que representa la mayor brecha entre los ejes analizados. Asimismo, la diferencia entre carga laboral y liderazgo fue de 7,7 puntos, mientras que entre liderazgo y control del trabajo fue de 5,4 puntos.

Los resultados muestran una distribución escalonada de los puntajes promedio, con valores más elevados en la carga laboral y más bajos en el control del trabajo, manteniendo el liderazgo en una posición intermedia.

Asociación entre los ejes críticos y el riesgo psicosocial global

Con el fin de determinar si la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo se relacionan significativamente con el nivel global de riesgo psicosocial, se realizó un análisis correlacional. Este análisis permite evaluar la dirección e intensidad de la asociación entre las variables estructurales del trabajo y el riesgo general percibido por los trabajadores.

Tabla 2.

Variable	r	IC 95 %	p
Carga laboral	0,62	0,46-0,74	<0,001
Liderazgo	-0,48	-0,63 a -0,29	<0,001
Control del trabajo	-0,54	-0,69 a -0,36	<0,001

Correlaciones entre ejes críticos y riesgo psicosocial global (n = 78)

Nota: Coeficientes de correlación de Pearson.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva entre la carga laboral y el riesgo psicosocial global ($r = 0,62$; IC 95 %: 0,46-0,74), lo que indica una asociación directa de magnitud alta. En contraste, el liderazgo presentó una correlación negativa ($r = -0,48$; IC 95 %: -0,63 a -0,29), mientras que el control del trabajo mostró una correlación negativa de mayor magnitud relativa ($r = -0,54$; IC 95 %: -0,69 a -0,36).

Todas las correlaciones fueron estadísticamente significativas ($p < 0,001$). Los intervalos de confianza no incluyeron el valor cero en ningún caso, lo que indica consistencia en las asociaciones observadas.

En términos comparativos, la carga laboral presentó el coeficiente de correlación de mayor magnitud absoluta ($|r| = 0,62$), seguida por el control del trabajo ($|r| = 0,54$) y

el liderazgo ($|r| = 0,48$). La dirección de las asociaciones fue positiva para la carga laboral y negativa para el liderazgo y el control del trabajo.

Modelo multivariado de predicción del riesgo psicosocial

Con el objetivo de determinar la contribución independiente de la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo en la explicación del riesgo psicosocial global, se desarrolló un modelo de regresión lineal múltiple. Este análisis permite identificar el peso relativo de cada eje cuando se controlan simultáneamente los demás factores.

Tabla 3.

Modelo de regresión lineal múltiple para la predicción del riesgo psicosocial global ($n = 78$)

Variable	Beta estandarizado	IC 95 %	p
Carga laboral	0,49	0,32-0,66	<0,001
Liderazgo	-0,21	-0,37 a -0,05	0,012
Control del trabajo	-0,29	-0,45 a -0,12	0,002

R^2 ajustado = 0,56

$F(3, 74) = 33,8$

$p < 0,001$

Fuente: elaboración propia.

El modelo presentó un ajuste estadísticamente significativo ($F[3, 74] = 33,8$; $p < 0,001$) y explicó el 56 % de la varianza del riesgo psicosocial global (R^2 ajustado = 0,56).

En el análisis de los coeficientes estandarizados, la carga laboral registró el mayor valor (beta = 0,49; IC 95 %: 0,32-0,66; $p < 0,001$), seguida por el control del trabajo (beta = -0,29; IC 95 %: -0,45 a -0,12; $p = 0,002$) y el liderazgo (beta = -0,21; IC 95 %: -0,37 a -0,05; $p = 0,012$).

La dirección de los coeficientes fue positiva para la carga laboral y negativa para el liderazgo y el control del trabajo. En términos comparativos, la carga laboral presentó el mayor peso relativo dentro del modelo, mientras que el control del trabajo mostró un efecto de magnitud intermedia y el liderazgo el menor coeficiente estandarizado.

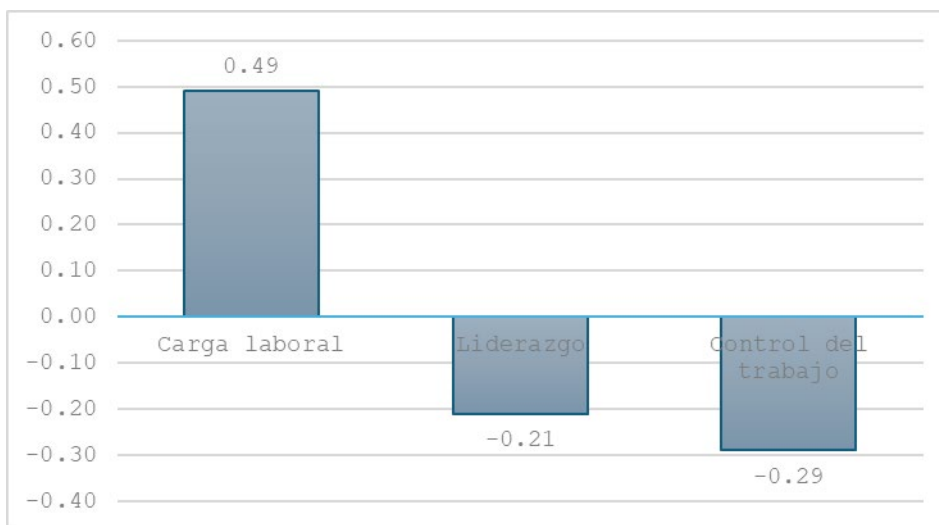
Todos los predictores incluidos en el modelo resultaron estadísticamente significativos ($p < 0,05$), y sus intervalos de confianza no incluyeron el valor cero.

Comparación visual del impacto relativo de los ejes críticos

Con el propósito de facilitar la interpretación del modelo multivariado y establecer la jerarquía de influencia entre los predictores analizados, se realizó una representación gráfica de los coeficientes estandarizados obtenidos en la regresión lineal múltiple. Esta visualización permite comparar el impacto relativo de la carga laboral, el liderazgo y el control del trabajo sobre el riesgo psicosocial global.

Figura 2.

Impacto relativo de los ejes críticos en el riesgo psicosocial



Fuente: elaboración propia.

La representación gráfica muestra que la carga laboral presenta el mayor coeficiente estandarizado ($\beta = 0,49$), seguida por el control del trabajo ($\beta = -0,29$) y el liderazgo ($\beta = -0,21$).

La magnitud de los coeficientes evidencia diferencias claras en el peso relativo de los predictores, con una distancia de 0,20 puntos entre la carga laboral y el control del trabajo, y de 0,08 puntos entre el control del trabajo y el liderazgo. Estas diferencias reflejan una distribución jerárquica en la contribución de los ejes analizados dentro del modelo.

La dirección de los coeficientes es positiva para la carga laboral y negativa para el liderazgo y el control del trabajo. En términos absolutos, la carga laboral presenta el mayor valor ($|\beta| = 0,49$), seguida por el control del trabajo ($|\beta| = 0,29$) y el liderazgo ($|\beta| = 0,21$).

En conjunto, la representación visual permite identificar una jerarquía en la magnitud de los efectos, con mayor peso relativo en la carga laboral y menor en el liderazgo, manteniendo el control del trabajo en una posición intermedia.

Discusión

Los resultados del presente estudio evidencian una alta prevalencia de riesgo psicosocial en la población analizada, con una concentración significativa de trabajadores en niveles medio, alto y muy alto. Este comportamiento confirma la magnitud del problema en organizaciones caracterizadas por alta interacción con usuarios, donde las demandas operativas y emocionales tienden a intensificarse (Soliz Baldomar, 2022). Asimismo, estos hallazgos se alinean con el modelo Demanda-Control-Apoyo, que plantea que entornos con exigencias elevadas incrementan la probabilidad de tensión psicológica cuando no existen suficientes recursos compensatorios (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017).

El análisis de los ejes estructurales permitió identificar que la carga laboral constituye la dimensión con mayor intensidad en la muestra y el principal factor asociado al riesgo psicosocial. Su mayor magnitud promedio, así como su fuerte correlación con el riesgo global, indican que las demandas cuantitativas y emocionales desempeñan un papel central en la configuración del riesgo. Este resultado es coherente con investigaciones que identifican la carga laboral como uno de los principales determinantes del estrés en contextos de alta interacción con usuarios (Soliz Baldomar, 2022). En el marco del modelo Demanda-Control-Apoyo, estos hallazgos refuerzan la idea de que las exigencias del trabajo constituyen el componente primario en la generación de tensión psicológica (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017).

Desde el análisis correlacional, se evidenció que la carga laboral presenta la mayor fuerza de asociación con el riesgo psicosocial global, mientras que el liderazgo y el control del trabajo muestran asociaciones negativas significativas. Estos resultados indican que, a medida que aumentan las demandas laborales, también se incrementa el riesgo, mientras que mejores condiciones de liderazgo y mayores niveles de autonomía se relacionan con menores niveles de exposición. Este comportamiento es consistente con estudios en contextos de servicios, donde el liderazgo y el apoyo organizacional actúan como elementos que amortiguan el impacto de las exigencias laborales (Loayza Torres et al., 2022).

El modelo multivariado confirmó estos hallazgos al evidenciar que la carga laboral es el predictor más fuerte del riesgo psicosocial, incluso cuando se controlan simultáneamente las demás variables. Este resultado respalda el planteamiento del modelo Demanda-Control-Apoyo, que identifica las demandas laborales como el eje central del estrés ocupacional (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017). No obstante, el control del trabajo mostró un efecto protector significativo, lo que sugiere que la autonomía y la capacidad de decisión pueden reducir el impacto de

las exigencias laborales, tal como lo señalan estudios que destacan el papel de los recursos organizacionales en la regulación del estrés (Bjerke & Birkeland, 2026).

Por su parte, el liderazgo también presentó una influencia significativa, aunque de menor magnitud relativa. Este resultado indica que la calidad del acompañamiento, la claridad en la retroalimentación y el apoyo organizacional influyen en la percepción del riesgo psicosocial. En este sentido, el liderazgo puede entenderse como un mecanismo organizacional que contribuye a mitigar la vulnerabilidad frente a las demandas del trabajo, lo que coincide con investigaciones previas en el contexto colombiano (Contreras et al., 2010) y con estudios que resaltan el papel del reconocimiento y del apoyo en la reducción del estrés laboral (Siegrist, 2017; Calvo Serrato et al., 2023). Asimismo, se ha señalado que deficiencias en el liderazgo pueden intensificar la percepción de sobrecarga en entornos de alta exigencia (Quiñones-Torres et al., 2022).

La comparación del impacto relativo de los ejes críticos permitió establecer una jerarquía clara en la configuración del riesgo psicosocial, donde la carga laboral se posiciona como el factor predominante, seguida por el control del trabajo como principal recurso protector y, en menor medida, el liderazgo organizacional. Este patrón confirma que el riesgo psicosocial no depende exclusivamente de la intensidad de las demandas, sino del equilibrio entre exigencias y recursos organizacionales. En esta misma línea, investigaciones han demostrado que mayores niveles de autonomía se asocian con menor tensión psicológica y mejor adaptación al entorno laboral (Payá Castiblanque & Luque Balbona, 2025; Alfaro León & Jaramillo López, 2025).

Conclusión

En conjunto, los hallazgos permiten afirmar que la configuración del riesgo psicosocial en organizaciones de alta interacción con usuarios responde a una dinámica estructural en la que las demandas laborales actúan como factor de

presión, mientras que el control del trabajo y el liderazgo operan como mecanismos moduladores o compensatorios. Este resultado tiene implicaciones directas para la gestión organizacional, ya que sugiere la necesidad de intervenciones integrales orientadas no solo a la reducción de la carga laboral, sino también al fortalecimiento de la autonomía y al desarrollo de estilos de liderazgo efectivos.

Desde la perspectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo, estos resultados aportan evidencia empírica para la identificación de ejes críticos en la gestión del riesgo psicosocial, particularmente en contextos donde la interacción con usuarios implica exigencias emocionales adicionales. En este sentido, el enfoque preventivo debe considerar la articulación entre la regulación de las demandas laborales y el fortalecimiento de los recursos organizacionales disponibles.

Finalmente, el modelo estadístico desarrollado evidenció una capacidad explicativa significativa, lo que refuerza la validez de los ejes analizados como predictores del riesgo psicosocial. No obstante, el estudio presenta limitaciones asociadas al tamaño de la muestra y al diseño transversal, lo que restringe la posibilidad de establecer relaciones causales. En consecuencia, futuras investigaciones podrían ampliar el tamaño muestral y emplear diseños longitudinales que permitan analizar la evolución del riesgo psicosocial en el tiempo.

Referencias

- Alfaro León, W. D., & Jaramillo López, M. J. (2025). Vínculos entre riesgos psicosociales y afectación emocional en el entorno laboral universitario: análisis correlacional con ISTAS-21 y DASS-21. *Más Vita*, 7(4), 109-127. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0297>
- Anaya-Velasco, A., Luna-Chávez, E. A., Ramírez-Lira, E., & Díaz-Patiño, D. G. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática. *Psicumex*, 11(1), 1-27. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.399>
- Arrieta Uribe, L. M., & Gañán Moreno, A. (2025). Impacto del estrés en el desempeño laboral en trabajadores del sector servicios en Medellín (Colombia). *Psicoespacios*, 19(35). <https://doi.org/10.25057/21452776.1715>

- Bjerke, R., & Birkeland, I. (2026). The power of relationships: How social bonds influence work happiness and absenteeism in warehouse work. *Businesses*, 6(1), 8. <https://doi.org/10.3390/businesses6010008><https://doi.org/10.3390/businesses6010008>
- Calvo Serrato, D. F., Vanegas Castaño, G. P., & Cerinza Nieto, Y. S. (2023). *Estilos de liderazgo y estrés laboral en colaboradores del sector privado en Colombia* [Trabajo de especialización, Universidad EAN]. Repositorio Institucional Universidad EAN. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/a6483c9c-3dd5-4444-b058-bfc706e74f80/content>
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17. <https://doi.org/10.18359/rfce.2270><https://doi.org/10.18359/rfce.2270>
- Fajardo Castro, L. V., Camargo Escobar, I. M., Manrique Torres, A. M., León Rincón, D., Jiménez Carranza, C. C., & Aguilar Bustamante, M. C. (2025). Liderazgo transformacional, clima organizacional y el papel mediador de la seguridad psicológica. *Acta Colombiana de Psicología*, 28, 1-23. <https://doi.org/10.14718/ACP.2025.28.14><https://doi.org/10.14718/ACP.2025.28.14>
- Fernández-Arata, J. M., & Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo demandas-control-apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014
- Gutiérrez García, J. J., González Quintero, N. C., & Rivera Dozal, G. (2023). Carga laboral como factor de influencia en el clima organizacional departamento administrativo empresa SOFI Chihuahua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 9087-9113. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.12903https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.12903
- Loayza Torres, G. A., Troya Heras, L. Y., González-Ramón, E. X., & Sánchez Cabrera, L. C. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- Manga Pacheco, J., Barraza Algarín, J., Carrillo Escorcía, H., Freite Pacheco, L., Jiménez Polo, S., & Mojica-Herazo, J. (2024). Un caso de estudio sobre el reflejo de la carga laboral en las emociones de trabajadores del sector industrial. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 6(2), 92-98. <https://doi.org/10.17981/bilo.6.2.2024.11><https://doi.org/10.17981/bilo.6.2.2024.11>
- Ministerio del Trabajo. (2022). Resolución 2764 de 2022, por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia/resoluciones>
- Máynez-Guaderrama, A. I., Vargas-Salgado, M. M., & Gómez-Bull, K. G. (2023). Liderazgo de servicio: efecto en la satisfacción laboral y el capital psicológico en la industria de manufactura mexicana. *Cuadernos de Administración*, 36. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao36.lsefsl>

- Neffa, J. C. (2023). Intensificación del trabajo y cambio de su sentido: consecuencias del nuevo modo de desarrollo. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 7(15). <https://ojs.ceil-conicet.gov.ar/index.php/lat/article/view/1178><https://ojs.ceil-conicet.gov.ar/index.php/lat/article/view/1178>
- Nieves Álvarez, M. J., Hernández Calzada, M. A., Chirinos Araque, Y. del V., & Rojas Nieves, D. C. (2025). Carga mental de trabajo de los colaboradores en los centros de salud privados. *Revista Venezolana de Gerencia*, 30(14), 1395-1411. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial14.33><https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial14.33>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Orozco Moreno, Z. L., Carranco Madrid, S. del P., & López Velasco, J. E. (2024). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista InveCom*, 5(2), 1-6. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13876644><https://doi.org/10.5281/zenodo.13876644>
- Payá Castiblanque, R., & Luque Balbona, D. (2025). Los efectos de los factores de riesgo psicosocial sobre la prolongación de la vida laboral: el rol crucial de la autonomía y del manejo emocional. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 1-26. <https://doi.org/10.5209/crla.95035><https://doi.org/10.5209/crla.95035>
- Quiñones-Torres, D. Y., Beltrán López, K. D., & Matabanchoy, S. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(1), e-7898. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2022.7898>
- Siegrist, J. (2017). The effort-reward imbalance model. En C. L. Cooper & J. C. Quick (Eds.), *The handbook of stress and health: A guide to research and practice* (pp. 24-35). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch2><https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch2>
- Soliz Baldomar, R. L. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 71–81. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>
- Valencia-Contrera, M., & Rivera-Rojas, F. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista Médica de Chile*, 151(2), 229-236. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872023000200229><https://doi.org/10.4067/S0034-98872023000200229>