

Design of an instrument to determine psychosocial dimensions for the prevention of labor conflicts

Diseño de un instrumento para determinar dimensiones psicosociales para la prevención de conflictos laborales

Autores:

Quinde-Alvear, Angel Giovanni
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Ingeniero Industrial, docente en Carrera de Ingeniería Industrial
Candidato a Doctorado, Universidad Autónoma Nuevo León-México
Cuenca – Ecuador



aquinde@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Segovia-Romo, Adriana
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN - MÉXICO
Ing. Comercial, Ph.D. en Ciencias
Docente Doctorado en Filosofía con orientación en Administración
Profesor Universidad Autónoma de Nuevo León
Nuevo León – México



adriana.segoviarm@uanl.edu.mx



<https://orcid.org/0000-0002-7534-3003>

Mendoza-Gómez, Joel
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN - MÉXICO
Ing. Comercial, Ph.D. en Ciencias
Docente Doctorado en Filosofía con orientación en Administración
Profesor Universidad Autónoma de Nuevo León
Nuevo León – México



joel.mendozagm@uanl.edu.mx



<https://orcid.org/0000-0001-7525-6367>

Fechas de recepción: 28-JUN-2025 aceptación: 28-JUL-2025 publicación: 30-SEP-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La gestión de conflictos en el lugar de trabajo en las micro y pequeñas empresas es fundamental para mantener la productividad y resolver los problemas relacionados con el trabajo. El enfoque de este estudio está en las dimensiones psicosociales como el liderazgo, la sobrecarga de trabajo, el desarrollo de habilidades, los incentivos y el apoyo familiar que sirven como los principales factores para prevenir los conflictos laborales. Estas dimensiones mejoran la cooperación en el lugar de trabajo, disminuyen el estrés relacionado con el trabajo y ayudan al crecimiento sostenible de las MYPE. El propósito de esta investigación es diseñar un instrumento que pueda identificar estas dimensiones psicosociales y prevenir los conflictos laborales en las MYPES de Cuenca-Ecuador. Se desarrolló un cuestionario para fines de evaluación en escala Likert de cinco puntos donde se estimó su validez con base en el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados revelaron una alta consistencia interna en las dimensiones evaluadas: prevención de conflictos laborales ($\alpha=0,893$), liderazgo ($\alpha=0,867$), desarrollo de habilidades ($\alpha=0,862$), sobrecarga de trabajo ($\alpha=0,888$), incentivos ($\alpha=0,869$) y apoyo familiar ($\alpha=0,884$) confirmando así la confiabilidad del instrumento utilizado en estas variables en estudio.

Palabras clave: Instrumento; Confiabilidad; Diseño; Prevención de conflictos laborales; Variables



Abstract

Workplace conflict management in micro and small businesses is critical to maintaining productivity and resolving work-related problems. The focus of this study is on psychosocial dimensions such as leadership, work overload, skill development, incentives, and family support that serve as the main factors in preventing workplace conflicts. These dimensions improve workplace cooperation, decrease work-related stress and help sustainable growth of MSEs. The purpose of this research is to design an instrument that can identify these psychosocial dimensions and prevent labor conflicts in MSEs in Cuenca-Ecuador. A five-point Likert scale questionnaire was developed for evaluation purposes and its validity was estimated based on Cronbach's alpha coefficient. The results revealed high internal consistency in the dimensions evaluated: prevention of labor conflicts ($\alpha=0.893$), leadership ($\alpha=0.867$), development of skills ($\alpha=0.862$), work overload ($\alpha=0.888$), incentives ($\alpha=0.869$) and family support ($\alpha=0.884$), thus confirming the reliability of the instrument used in these variables under study.

Keywords: Instrument; Reliability; Reliability; Design; Prevention of labor conflicts; Variables



Introducción

Los conflictos laborales, señalan Ibarra et al. (2020), son fenómenos recurrentes a nivel global que reflejan las tensiones inherentes a las relaciones laborales y suelen estar vinculados a la gestión de los recursos humanos y económicos. Pueden surgir de diversos factores como malas condiciones de trabajo, políticas de remuneración injustas y malos canales de comunicación entre empleadores y empleados. Como tales factores crean fricciones que afectan la productividad y el bienestar en el lugar de trabajo, es crucial insistir en una gestión adecuada para evitar su escalada.

Las huelgas masivas en Francia en 2023 contra la reforma de pensiones son un claro ejemplo de cómo los cambios en políticas públicas pueden desencadenar conflictos laborales a gran escala, como señala Leali (2023). Estas manifestaciones reflejan el descontento generalizado de los trabajadores frente a las reformas propuestas, que amenazan con modificar de manera significativa el sistema de pensiones, un aspecto de gran sensibilidad para la clase trabajadora, generando tensiones que se materializaron en protestas nacionales.

Las huelgas en el sector del transporte en Alemania en 2024 ponen de relieve la importancia de proporcionar un entorno de trabajo digno en los servicios esenciales (AlJazeera, 2024). Estas huelgas tenían como objetivo exigir mejores condiciones laborales y salarios para los trabajadores del transporte público. Este conflicto ilustra hasta qué punto hay que preocuparse por las condiciones de trabajo si se quiere que los servicios públicos funcionen bien y señala que es necesario mantener una negociación continua para garantizar unas condiciones justas para los trabajadores.

En 2023, las protestas en Israel por las reformas judiciales ilustraron cómo los cambios en los marcos legales pueden tener impactos significativos en el mercado laboral, lo que demuestra una sensación de incertidumbre y duda sobre las reformas que algunos ven como una amenaza a los derechos laborales y las garantías legales existentes (Guez, 2023). A nivel mundial, el análisis de ILOSTAT (2022) muestra variaciones significativas en los conflictos laborales durante 2010-2021, siendo Turquía y Panamá los países con relativamente pocos conflictos pero con un efecto notable en términos de días de trabajo perdidos. Indica que,



aunque ciertos países experimentan conflictos poco frecuentes, su efecto sobre la productividad puede ser considerable, lo que pone de relieve la necesidad de estrategias de resolución eficaces (ILOSTAT, 2022).

En contraste, Eslovaquia experimentó una alta frecuencia de conflictos laborales, pero sin una pérdida significativa de días laborales (ILOSTAT, 2022). Este fenómeno puede ser indicativo de una alta capacidad de resolución interna o de mecanismos eficientes para mitigar el impacto de los conflictos en la operatividad diaria de las empresas.

Conflictos Laborales en América Latina: Casos Representativos

En América Latina, México y Brasil han sido testigos de conflictos laborales significativos en sectores clave como la fabricación y el transporte. Los conflictos en México han sido impulsados por demandas de mejores condiciones laborales y remuneraciones en el sector manufacturero, mientras que en Brasil, el descontento laboral ha sido notable en el sector de transporte (Azul, 2023; Konchinski, 2023).

El sector minero ha realizado numerosas huelgas en Chile, especialmente en la empresa Codelco. Estos conflictos reflejan la tensión que se produce en un sector muy crítico para la economía chilena, donde las demandas de los trabajadores han subrayado la necesidad de una gestión eficaz de los recursos humanos. Los conflictos laborales en Ecuador en general han ido disminuyendo, y el último gran incidente reportado por ERCO en 2010. Según un informe de 2021 de The Cuenca Dispatch, esto puede indicar una mejora en los métodos de resolución de conflictos o, en realidad, una disminución en la ocurrencia de eventos conflictivos.

Bienestar Psicosocial y su Relación con los Conflictos Laborales

El bienestar psicosocial en el trabajo es un factor crítico en la generación de conflictos laborales. El INSST (2022) destaca cómo los problemas de salud mental, estrés y acoso pueden tener un impacto negativo en el entorno laboral. El 67% de los trabajadores en Chile que padecen enfermedades laborales presentan problemas de salud mental, lo que subraya la importancia de abordar estos aspectos en la prevención de conflictos (SUSESO, 2023).



Teorías sobre los Conflictos Laborales

Para abordar teóricamente los conflictos laborales, se consideran tres teorías principales; Teoría del Conflicto Laboral: Según Ávila y Vivar (2020), esta teoría tradicionalmente considera los conflictos como negativos, indicando cómo la falta de atención a las necesidades de los empleados puede limitar su crecimiento profesional y generar tensiones en el entorno laboral. Esta perspectiva destaca la necesidad de una gestión proactiva de los conflictos para evitar efectos perjudiciales en la organización.

Teoría de las Relaciones Humanas: Flores (2005) argumenta que los conflictos son una parte inevitable de la naturaleza humana y deben ser aceptados como una parte integral de cualquier organización. Esta teoría sugiere que los conflictos pueden ser gestionados eficazmente mediante el reconocimiento y la aceptación de su existencia como una parte normal del proceso organizacional.

Teoría Interaccionista: Jiménez (2016) sostiene que los conflictos son necesarios para el desarrollo de competencias y que un grupo estático debe ser influenciado por líderes para mejorar su sensibilidad hacia las necesidades organizacionales. Esta teoría promueve la idea de que los conflictos pueden ser una fuerza positiva para el cambio y el desarrollo dentro de las organizaciones.

Mecanismos y Estrategias para la Resolución de Conflictos Laborales

La resolución preventiva de conflictos laborales implica la identificación, prevención y resolución de conflictos mediante mecanismos específicos. Bocharova y Rymanov (2022) definen esta resolución preventiva como un conjunto de estrategias destinadas a mantener relaciones laborales armoniosas y productivas. Según Prats et al. (2020), un ambiente organizacional de apoyo y respeto es esencial para evitar un ambiente hostil que pueda conducir a conflictos laborales.

Paradinas (2020) señala que la prevención de conflictos no implica evitarlos, sino diseñar estrategias que minimicen las alteraciones y mejoren el aprendizaje colectivo. Esto requiere una planificación estratégica que contemple la formación continua, la comunicación abierta y la implementación de políticas inclusivas.



El Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018) destaca que la resolución de conflictos debe basarse en soluciones constructivas fundamentadas en el derecho y la psicología, promoviendo la paz y evitando resoluciones inadecuadas. Esta perspectiva sugiere que las soluciones efectivas deben considerar tanto el marco legal como los aspectos psicológicos de los conflictos laborales.

Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Evaluación

Históricamente, los riesgos en el trabajo se han enfocado en las condiciones físicas, pero el interés en los riesgos psicosociales ha crecido significativamente. Estos riesgos incluyen situaciones y comportamientos que pueden tener consecuencias nocivas para la salud física y mental de los trabajadores (Moreno, 2011). La Guía de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo de Ecuador (2018) propone varias dimensiones para evaluar estos riesgos, incluyendo carga de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, entre otros.

Dimensiones Clave para la Prevención de Conflictos Laborales

Entre las dimensiones clave identificadas para la prevención de conflictos laborales se encuentran:

Liderazgo: Un buen liderazgo es crucial para evitar conflictos laborales. Moran (2017) subraya que la actitud de un líder influye directamente en los colaboradores, y teorías como la situacional, participativa y transformacional permiten adaptar el liderazgo a diferentes situaciones (Universia, 2020). Un estudio de Rodríguez (2020) encontró correlación entre tipos de liderazgo y resolución de conflictos en una muestra de docentes.

Sobrecarga de Trabajo: La sobrecarga laboral es un factor generador de conflictos. Castro y Changton (2020) explican la teoría del sistema de trabajo equilibrado, que aboga por controlar elementos como el ambiente laboral. Bakker y Demerouti (2013) subrayan el impacto de las demandas laborales sobre el estrés y la motivación. Escalante (2020) define la sobrecarga laboral como la percepción de tener más actividades de las que se puede manejar, llevando a estrés y otros problemas físicos y mentales.



Desarrollo de Habilidades: Toro (2017) afirma que el desarrollo de habilidades es esencial para evitar conflictos laborales. Cedeño y García (2020) destacan que las competencias laborales influyen directamente en el rendimiento institucional y previenen conflictos. Cubeira et al. (2019) subrayan la importancia de formar habilidades que mejoren el desempeño y la relación entre trabajadores y directivos.

Incentivos: Madero (2019) menciona la teoría de Herzberg sobre los factores de higiene y motivacionales que influyen en la satisfacción laboral. Los incentivos, ya sean monetarios o no monetarios, pueden prevenir conflictos laborales si se implementan adecuadamente (Sliwka, 2020). Ccorisapra (2022) destaca que los incentivos forman parte de las remuneraciones y pueden ser significativos según las necesidades de los trabajadores.

Apoyo Familiar: Rodríguez y Dabos (2017) resaltan la importancia del equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Ren et al. (2021) señalan cómo las demandas familiares pueden influir en la capacidad de cumplir con responsabilidades laborales, mientras que Bustos et al. (2019) destacan que el apoyo familiar ayuda a mantener un equilibrio armónico entre responsabilidades laborales y familiares.

Importancia de la Gestión Proactiva: La gestión proactiva de los conflictos laborales es esencial para minimizar su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados. La implementación de estrategias eficaces para la resolución y prevención de conflictos puede contribuir significativamente a un ambiente laboral más armonioso y productivo.

Variabilidad en la Frecuencia e Impacto de los Conflictos: La frecuencia y el impacto de los conflictos laborales varían ampliamente según el contexto nacional y sectorial. Es crucial adaptar las estrategias de gestión de conflictos a las particularidades de cada entorno para abordar eficazmente los desafíos específicos.

Relevancia del Bienestar Psicosocial: El bienestar psicosocial juega un papel fundamental en la generación de conflictos laborales. La implementación de políticas que aborden los problemas de salud mental, estrés y acoso puede contribuir a una reducción significativa en los conflictos laborales y mejorar la productividad.



Teorías y Enfoques para la Resolución de Conflictos: Las teorías del conflicto laboral, relaciones humanas e interaccionista ofrecen perspectivas valiosas para entender y gestionar los conflictos laborales. La integración de estos enfoques en la práctica puede facilitar la resolución efectiva de conflictos y promover un desarrollo positivo en el entorno laboral.

Dimensiones Clave en la Prevención de Conflictos: Las dimensiones clave identificadas—liderazgo, sobrecarga de trabajo, desarrollo de habilidades, incentivos y apoyo familiar—son cruciales para la prevención y resolución de conflictos laborales. La atención a estas dimensiones puede mejorar significativamente el bienestar y la productividad de los trabajadores, promoviendo un entorno laboral más equilibrado y eficiente.

Material y métodos

Para evaluar el modelo y medir las variables, se diseña un instrumento de medición, que consiste en una encuesta originalmente compuesta por 76 preguntas o ítems basados en el marco teórico revisado y autores que han considerado estos factores o dimensiones como las más importantes. Sin embargo, al final se seleccionaron 48 preguntas distribuidas en 6 secciones y 8 preguntas de cada variable. Además de 7 preguntas sociodemográficas que identifican el tamaño de la empresa, nombre de la empresa, tipo de empresa, número de RUC (Registro único de contribuyente), cargo de la persona que contesta el cuestionario, número de trabajadores fijos de la empresa y dirección de la empresa.

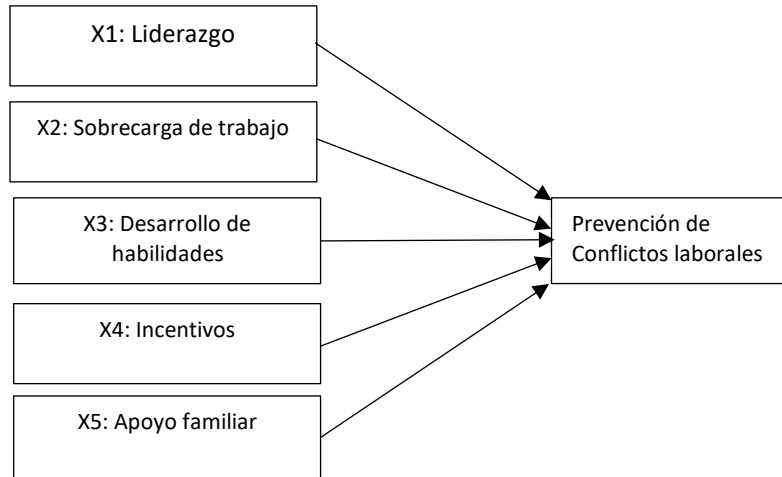
En el estudio también se agregan datos para identificar tanto al personal a encuestar como a las empresas participantes, siguiendo el enfoque utilizado por Saavedra et al. (2023). Además, para evaluar las respuestas de los participantes, se utiliza la escala Likert de 5 puntos. Esta escala permite que las respuestas varíen desde 1 Completamente de acuerdo, 2 En desacuerdo, 3 indiferente, 4 De acuerdo y 5 completamente de acuerdo. (Medina et al., 2019).

La encuesta se realiza en dos versiones, la primera en word de manera impresa y la segunda a través de google forms, la cual es enviada a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Cuenca- Ecuador. La versión impresa se aplica de manera presencial, además el instrumento evalúa cada una de las variables: la prevención de



conflictos laborales como variable “Y” y las variables independientes X1 liderazgo centrándose en el estilo transformacional, X2 sobrecarga de trabajo, X3 desarrollo de habilidades, X4 incentivos y X5 apoyo familiar.

Figura 1: Modelo Gráfico de Variables.



Fuente: Elaboración propia

Resultados

En la tabla 1 se observa las preguntas o ítems a evaluar, considerando que cada una de ellas fue colocada de acuerdo a la utilización en trabajos de investigación de varios autores.

Tabla 1. Preguntas asociadas a las variables de estudio

Ítem	Pregunta	Definición de la variable
Prevención de conflictos laborales		
1	No trato de imponer mi posición.	Se define la prevención de conflictos como todas las acciones para evitar disputas surgidas en una relación laboral (Vu y Tuan, 2021), que disminuyen la incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles (Terán y Flores, 2018).
2	Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.	
3	Acepto críticas constructivas de parte de mis superiores y retroalimentación al grupo.	
4	Tengo predisposición para ayudar y/o capacitar al nuevo personal en la organización.	
5	Mantengo el control de las emociones ante algún tipo de incompatibilidad o conflicto.	
6	Trato de que no existan conflictos entre grupos.	
7	Busco que mis empleados se integren fácilmente al grupo de trabajo.	
8	Busco que la carga de trabajo de mis empleados sea equitativa.	
Liderazgo		
1	Incito al grupo a pensar en viejos problemas de nuevas maneras.	El liderazgo se define como la capacidad del líder para comunicarse y comportarse de manera que eleve los intereses de sus seguidores y los motive a mirar más allá de su propio interés en beneficio del
2	Felicito personalmente cuando realiza un trabajo excelente.	
3	Considero que mantengo un buen liderazgo con mis empleados.	
4	Muestro coherencia entre el discurso y la acción del líder, para evitar confusión y desánimo en los seguidores.	

- 5 Tengo claro los objetivos de la tarea a emprender y los traduzco en guías de acción concretas a los seguidores en el área de trabajo. grupo siendo este un liderazgo transformacional (Ahmed y Al Amiri, 2022).
- 6 Considero que ejerzo liderazgo en mi área de trabajo.
- 7 Busco que mis empleados proporcionen un buen servicio a los demás.
- 8 Trato de que mis empleados tengan un comportamiento adecuado dentro de su trabajo.
- Sobrecarga de Trabajo**
- 1 Trato de que mis empleados ayuden a otros aun cuando están sobrecargados de trabajo. Lozada et al. (2021) define a la sobrecarga laboral como el exceso de actividades asignadas a un trabajador para ser cumplidas y que no logra realizarlas en el tiempo establecido provocando esto frustración y desmotivación personal..
- 2 Busco que mis empleados trabajen bajo directrices y políticas compatibles.
- 3 Propicio que mis empleados reciban las tareas y los recursos necesarios para cumplirlas.
- 4 Cuando hay encargos a mis empleados por dos o más personas, busco que estos sean compatibles.
- 5 Permito algunas pausas en el trabajo además de las reglamentarias.
- 6 Procuro que el trabajo de mis empleados pueda realizarse sin interrupciones.
- 7 Busco que mis empleados no tengan jornadas de trabajo extensas fuera del horario habitual.
- 8 Aseguro que las tareas asignadas sean comprendidas claramente y ejecutadas de manera eficiente.
- Desarrollo de habilidades**
- 1 Me aseguro de que mis empleados se capaciten constantemente.
- 2 Trato de que la empresa se plantee un sistema de formación continua para los empleados. Se considera al desarrollo de habilidades como el desarrollo de los conocimientos para desarrollar una actividad laboral de manera correcta (Grumedi, 2020), utilizando su talento para negociar, relacionarse, colaborar y trabajar en un ambiente culturalmente diverso (Fiszbein et al., 2016).
- 3 Me aseguro de que la empresa ponga a disposición de los trabajadores los recursos necesarios para su desarrollo.
- 4 Promuevo que mis empleados hagan preguntas que brinden información descriptiva y específica para realizar su trabajo adecuadamente.
- 5 Ayudo a mis empleados a generar alternativas múltiples.
- 6 Analizo que la capacitación que recibe mi empleado sea acorde a sus funciones.
- 7 Propongo un plan de desarrollo de habilidades para que mis empleados tengan plena confianza en sus capacidades.
- 8 Desarrollo habilidades en mis empleados de negociación ante un problema y para que asuman una actitud constructiva y de aprendizaje para ellos.
- Incentivos**
- 1 Propongo que la empresa asigne diferentes recompensas y planes de incentivos económicos.
- 2 Utilizo diferentes tipos de recompensas para impulsar los desempeños destacados.
- 3 Felicito de inmediato y aplico otras formas de reconocimiento a los logros significativos de mis empleados. Se puede definir un incentivo como un proceso que genera una recompensa económica o no económica a una labor positiva para la organización (Corisapra et al., 2021), que beneficia y motiva al trabajador mejorando su desempeño y generando mayor
- 4 Busco que mis empleados estén de acuerdo con los incentivos que perciben.
- 5 Promuevo que en la empresa se fijen incentivos no económicos adicionales de forma adecuada.
- 6 Busco que los incentivos económicos fijados por la empresa, valoren el aporte a los resultados obtenidos por mis empleados.
- 7 Trato de que el sistema de sanciones se aplique de manera equitativa entre mis empleados.
- 8 Busco que los incentivos no económicos que reciben mis empleados estén acorde a su rendimiento.
- Apoyo Familiar**
- 1 Trato de que el trabajo no aparte de las actividades familiares y personales a mis empleados.
- 2 Promuevo que el trabajo no provoque en mis empleados agotamiento emocional, que les impida contribuir con la familia.
- 3 Procuro que el trabajo no interfiera con el tiempo asignado a las familias de mis empleados. Gabini (2020) define al apoyo familiar como la interferencia que ocurre entre los roles familiares y laborales, resultante de las presiones y demandas asociadas a cada dominio y que, además, puede llegar a tener efectos negativos sobre ambas esferas.
- 4 Busco estrategias que ayuden a aminorar la fatiga que experimenta mi personal debido a las responsabilidades familiares
- 5 Procuro que mis empleados permanezcan en la empresa solo lo que dura la jornada laboral.
- 6 Promuevo actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores
- 7 Planteo mecanismos para que mis trabajadores puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar.
- 8 Intento que mis empleados no tengan que posponer cosas en el trabajo debido a las demandas de su tiempo en casa.

Fuente: Elaboración propia



Métodos de evaluación de expertos.

Luego de la realización de la encuesta, se procede a realizar la validación de las preguntas incluidas en la misma, las cuales están vinculadas al hecho de que provienen de estudios realizados previamente por otros autores que conocen o abordaron el tema en sus investigaciones. Así, para efecto de la evaluación formal de la encuesta se aplica el método de evaluación de expertos propuesto por Mendoza y Garza (2009); para esto se contó con la participación de seis especialistas entre los cuales tres de ellos son PhD expertos en el tema y tres son propietarios de micro y pequeñas empresas de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Para la validación los jueces o expertos califican cada pregunta en una escala de uno a 4, donde 1 es irrelevante; 2, poco relevante; 3, relevante, y 4, muy relevante; para cada ítem se calcula el promedio y las preguntas que están por debajo de 2 se eliminan, en el instrumento no se eliminaron preguntas ya que todas están por arriba de este valor.

Tabla 2. Promedios de validez de expertos

Pregunta	EXPERTOS						Suma	Promedio
	1	2	3	4	5	6		
1	3	4	4	4	3	3	21	3,50
2	4	3	3	4	4	3	21	3,50
3	2	4	3	4	4	2	19	3,17
4	2	4	3	4	4	3	20	3,33
5	4	3	3	4	4	3	21	3,50
6	4	4	3	4	4	3	22	3,67
7	3	4	4	4	4	4	23	3,83
8	3	4	3	4	4	4	22	3,67
9	4	3	3	4	4	3	21	3,50
10	4	4	4	4	4	4	24	4,00
11	4	3	4	4	4	3	22	3,67
12	4	4	3	4	4	3	22	3,67
13	4	4	4	4	4	4	24	4,00
14	1	4	4	4	4	3	20	3,33
15	3	4	4	4	4	3	22	3,67
16	2	4	4	4	4	3	21	3,50
17	1	3	3	4	4	3	18	3,00
18	3	4	3	4	4	3	21	3,50
19	3	4	3	4	4	3	21	3,50
20	3	4	3	4	4	3	21	3,50
21	3	4	3	4	4	3	21	3,50
22	4	1	3	4	4	3	19	3,17
23	3	4	3	4	4	3	21	3,50



24	4	3	3	4	4	4	22	3,67
25	4	4	4	4	4	4	24	4,00
26	4	4	4	3	4	3	22	3,67
27	4	4	4	4	4	4	24	4,00
28	3	4	3	4	4	3	21	3,50
29	4	4	4	4	4	4	24	4,00
30	4	4	4	4	4	4	24	4,00
31	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	3	4	4	4	3	3	21	3,50
33	4	4	3	3	4	3	21	3,50
34	4	4	3	4	4	3	22	3,67
35	4	3	4	4	4	3	22	3,67
36	4	3	4	4	4	3	22	3,67
37	4	4	3	4	4	3	22	3,67
38	4	4	3	4	4	4	23	3,83
39	4	4	3	4	4	4	23	3,83
40	1	4	3	4	4	4	20	3,33
41	1	4	4	4	4	3	20	3,33
42	3	3	4	4	4	4	22	3,67
43	2	4	4	4	4	3	21	3,50
44	3	4	3	4	4	3	21	3,50
45	3	4	3	3	4	3	20	3,33
46	3	4	4	4	4	4	23	3,83
47	3	4	4	3	4	3	21	3,50
48	1	3	4	3	4	2	17	2,83

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos pone de manifiesto que las preguntas que han sido evaluadas por los expertos presentan una amplia variabilidad en las puntuaciones, que oscilan entre los 2.83 y 4.00. Se destacan las preguntas con promedios altos, tales como 10, 13, 25, 27, 29, 30 y 31, que recibieron valoraciones muy positivas, lo que indica de forma clara que fueron muy bien aceptadas por los expertos. En contraste, la pregunta 48, con su promedio de 2.83, fue menos bien valorada, indicando que pudo haber sido percibida como menos relevante o incluso menos clara. La mayoría de las preguntas presentan promedios alrededor de 3.50 a 3.67, lo que indica una tendencia hacia las valoraciones positivas, aunque con cierta variabilidad. Este análisis subraya la necesidad de revisar y ajustar, si fuera necesario, las preguntas no muy bien valoradas para mejorar la pertinencia o la efectividad de las mismas en los próximos estudios.



Luego de validada la encuesta por los expertos, se procede a la prueba piloto en donde se selecciona una muestra de 32 encuestas aplicadas a propietarios de empresas, mediante el software SPSS que es un software de análisis estadístico ampliamente utilizado en investigación social, médica y de mercado para el análisis de datos y utilizando alfa de Cronbach se determina la confiabilidad del instrumento.

Prueba Piloto

Según Mendoza y Garza (2009), la confiabilidad del instrumento se refiere a la consistencia en los resultados obtenidos al aplicar el mismo instrumento a un mismo sujeto de investigación en diferentes momentos. Esto se traduce en una mejora en la claridad del instrumento en términos de formato, redacción y comprensión de los ítems. Para ello, se usa el Alpha de Cronbach desarrollado por Lee Cronbach en 1951 que es un procedimiento de análisis de fiabilidad que mide la confiabilidad que tienen los datos recolectados (George & Mallery, 2003). Schrepp (2020) menciona que en las etapas iniciales de la investigación el coeficiente de confiabilidad de 0,6 o 0,5 puede ser suficiente tratándose de estudios en ciencias sociales, sin embargo, recomienda las siguientes reglas generales: $\alpha > 0,9$ (Excelente), $> 0,8$ (Bueno), $> 0,7$ (Aceptable), $> 0,6$ (Cuestionable), $> 0,5$ (Deficiente) y $< 0,5$ (Inaceptable).

En esta investigación se utiliza una prueba piloto con 32 sujetos en estudio pertenecientes a las mypes de la ciudad de Cuenca Ecuador, la prueba piloto permitió refinar el instrumento de medición a 48 ítems que miden el constructo teórico con un Alpha de Cronbach para la escala general final de 0.896, que representa que la escala es muy confiable, ya que los ítems se agrupan bien y reflejan de forma consistente el fenómeno que se está estudiando (Hernández y Pascual, 2018).

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad.



Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,896	0,903	6

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se muestra el valor que indica un alto nivel de consistencia interna entre las 6 variables del instrumento. En general, un Alfa de Cronbach de 0,70 o más se considera aceptable, mientras que valores superiores a 0,80 indican una buena consistencia interna. Un valor de 0,896 sugiere que los ítems están altamente correlacionados y miden de manera consistente el mismo constructo subyacente.

Tabla 4: Estadísticos total-elemento.

Variables	Ítems con validez de contenido	Alfa α	Ítems finales
Prevención de conflictos laborales	8	0,893	8
Liderazgo	8	0,867	8
Desarrollo de Habilidades	8	0,862	8
Sobrecarga de trabajo	8	0,888	8
Incentivos	8	0,869	8
Apoyo familiar	8	0,884	8

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, el análisis de los datos muestra que todas las variables evaluadas en el instrumento de medición presentan altos niveles de confiabilidad interna, como lo indica el Alfa de Cronbach. Con un valor general superior a 0,86 para cada variable, se confirma que los ítems para Prevención de conflictos laborales, Liderazgo, Desarrollo de habilidades, Sobrecarga de trabajo, Incentivos, y Apoyo familiar son consistentes y fiables. Estos valores sugieren que el cuestionario utilizado para medir estas variables es sólido y que las preguntas formuladas reflejan adecuadamente los constructos que se buscan evaluar.

En detalle, el Alfa de Cronbach para Prevención de conflictos laborales (0,893), Liderazgo (0,867), Desarrollo de habilidades (0,862), Sobrecarga de trabajo (0,888), Incentivos (0,869), y Apoyo familiar (0,884) todos superan el umbral generalmente aceptado de 0,70 para una buena confiabilidad. Estos resultados indican que cada conjunto de ítems dentro de estas variables es internamente coherente y eficaz en medir sus respectivos conceptos, lo cual es crucial para obtener datos válidos y útiles en el análisis de estos factores.

En resumen, el instrumento de medición ha demostrado ser altamente confiable en la evaluación de las variables de interés. La consistencia interna de los ítems en cada categoría asegura que las mediciones realizadas son precisas y reflejan correctamente las dimensiones teóricas que se pretendían explorar. Esto refuerza la validez del cuestionario como herramienta de investigación en el análisis de los factores relacionados con la prevención de conflictos laborales, liderazgo, desarrollo de habilidades, sobrecarga de trabajo, incentivos y apoyo familiar.

Discusión

La confiabilidad del cuestionario utilizado en este estudio, medida a través del Alfa de Cronbach, revela valores notablemente altos en todas las dimensiones evaluadas: prevención de conflictos laborales (0,893), liderazgo (0,867), desarrollo de habilidades (0,862), sobrecarga de trabajo (0,888), incentivos (0,869) y apoyo familiar (0,884). Estos valores indican una alta consistencia interna en las respuestas de los participantes y sugieren que el cuestionario es un instrumento robusto para medir estas variables.



Al comparar nuestros resultados con los de estudios anteriores, encontramos que los índices de confiabilidad obtenidos están en concordancia con, e incluso superan a, los reportados en investigaciones previas. Por ejemplo, en el estudio de Rodríguez (2020), el Alfa de Cronbach para la variable de liderazgo fue de 0,82. Aunque este valor es algo inferior al 0,867 registrado en nuestro estudio, ambos valores indican una buena consistencia interna. La diferencia podría ser atribuida a una mayor especificidad en los ítems del cuestionario de nuestro estudio, así como a un contexto de aplicación posiblemente más homogéneo. De forma similar, Bakker y Demerouti (2013) reportaron un Alfa de Cronbach de 0,85 para la medida de sobrecarga de trabajo, mientras que nuestro estudio obtuvo 0,888. Esta mayor confiabilidad en nuestro cuestionario puede reflejar una refinada adaptación de los ítems a las condiciones locales y a la precisión en la definición de los constructos evaluados.

En cuanto a los incentivos, Madero (2019) reportó un Alfa de Cronbach de 0,83 para sus variables relacionadas, lo que es ligeramente inferior al 0,869 obtenido en nuestro estudio. Esta diferencia puede deberse a la inclusión de un mayor número de ítems o una mayor precisión en la formulación de los ítems en nuestro cuestionario. Además, la investigación de Rodríguez y Dabos (2017) reportó un Alfa de 0,85 para variables similares a las de apoyo familiar en nuestro estudio. Nuestro valor de 0,884 sugiere una consistencia interna ligeramente superior, lo que podría ser el resultado de una adaptación más precisa a las características del entorno laboral evaluado.

En resumen, los valores de confiabilidad obtenidos en nuestro estudio son comparables y, en algunos casos, superiores a los reportados en la literatura existente. Esta alta confiabilidad refuerza la validez del cuestionario como herramienta de medición para las variables estudiadas y sugiere que los ítems utilizados están bien ajustados para capturar de manera efectiva los constructos en cuestión. Las pequeñas variaciones en los índices de confiabilidad en comparación con otros estudios pueden ser atribuibles a diferencias en el diseño del cuestionario, el número de ítems, o el contexto en el que se aplicaron. Sin embargo, la consistencia de los resultados obtenidos con la literatura existente valida la eficacia del cuestionario en la evaluación de factores clave en la dinámica laboral.



Conclusiones

La alta consistencia interna observada en el cuestionario, con un Alfa de Cronbach superior a 0,86 en todas las dimensiones, demuestra su robustez como herramienta de medición. La validez de contenido se ha mantenido a lo largo de los ítems, confirmando que el cuestionario es fiable para evaluar variables como la prevención de conflictos laborales, el liderazgo, el desarrollo de habilidades, la sobrecarga de trabajo, los incentivos y el apoyo familiar. Esta confiabilidad indica que los resultados obtenidos son consistentes y repetibles, lo que es crucial para garantizar la calidad y la precisión de las conclusiones derivadas del estudio.

Adecuación de los Ítems: Los ítems del cuestionario han mostrado una excelente consistencia interna, lo que sugiere que están bien alineados con los constructos que pretenden medir. La alta confiabilidad indica que los ítems son efectivos para captar las dimensiones específicas de cada variable, y que estos ítems reflejan de manera precisa los conceptos teóricos que representan. Esto subraya la solidez en el diseño del cuestionario y la pertinencia de los ítems seleccionados para medir las variables de interés.

Comparación Positiva con Otros Estudios: Los índices de confiabilidad obtenidos en nuestro estudio son comparables o incluso superiores a los reportados en investigaciones anteriores, como las de Rodríguez (2020) y Madero (2019). Este hallazgo sugiere que el cuestionario es competitivo en términos de confiabilidad en comparación con herramientas establecidas en la literatura. La similitud en la confiabilidad con estudios previos resalta la validez del cuestionario y su eficacia para evaluar las dimensiones de interés en diferentes contextos laborales.

Relevancia de la Adaptación Local: La mayor confiabilidad en algunas dimensiones del cuestionario en comparación con estudios previos podría deberse a una mejor adaptación al contexto local. La adaptación específica de los ítems al entorno particular en el que se aplicó el cuestionario puede haber mejorado su capacidad para capturar de manera precisa las características y desafíos del entorno laboral local. Esto indica que la personalización del cuestionario ha sido efectiva para reflejar las particularidades del contexto y proporcionar mediciones más precisas.



Eficiencia en la Medición de Factores Clave: La alta confiabilidad en la medición de factores críticos como liderazgo, sobrecarga de trabajo y apoyo familiar resalta la eficiencia del cuestionario para identificar áreas clave en el entorno laboral. La efectividad del cuestionario para medir estas dimensiones permite a los investigadores y a los gestores organizacionales utilizar los resultados para desarrollar estrategias que aborden problemas específicos y mejoren el ambiente laboral. La capacidad del cuestionario para proporcionar información precisa y confiable es fundamental para la toma de decisiones informadas y la implementación de intervenciones efectivas en el ámbito laboral.

Referencias bibliográficas

Alegre, J. (2021). Concepciones contemporáneas de trabajo: un recorrido por sus posicionamientos, fundamentos e implicaciones. *Revista de Estudios Regionales y Mercado de Trabajo*, 14(1), 22. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/141846/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1

AlJazeera. (02 de 02 de 2024). AlJazeera news. Obtenido de <https://www.aljazeera.com/news/2024/2/2/germany-transport-disrupted-as-bus-tram-workers-strike-over-pay-hours>

Avila, E., & Vivar, B. (2020). Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV_PG_MRHGO_TE_Avila_Vivar_2021.pdf

Azul, D. (1 de marzo de 2023). *nacla reporting on the americas since 1967*. Obtenido de <https://nacla.org/news/2019/03/01/labor-spring-mexico%E2%80%99s-maquilas>



Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003

Bocharova, I., & Rymanov, A. (2022). Prevention and Resolution. 13(1), 1-13. doi: <http://doi.org/10.4018/IJSSMET.295559>

Bustos, M., Villagran, C., & Jimenez, A. (2019). Equilibrio trabajo familia y apoyo social en mujeres emprendedoras de la región del Maule. Talca - Chile: Universidad de Talca. Obtenido de <https://dspace.utalca.cl/handle/1950/11873>

Ccorisapra, J. (2022). Influencia de los incentivos laborales en el compromiso afectivo del personal financiero de cajas municipales. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13(2), 9-14. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/375e/432>

Cedeño, K., & García, R. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias. *Sinapsis*, 1(16), 1-6. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/267>

Ministerio de Inclusión Económica y Social, 8. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos0950374001540215605.pdf

Cubeira, D., Bravo, M., & Morales, Y. (2019). La formación de habilidades profesionales en la educación superior. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 426-440. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500010



Darren, G., & Mallery, P. (2003). SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia sencilla. Boston: Allyn & Bacon. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1457632>

Escalante, M. (2020). La sobrecarga de trabajo y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas textiles del cantón Ambato que pertenecen a la Cámara de Industrias de Tungurahua. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31524>

Flores, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. Espacios, 24. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241.html>

Guez, J. (24 de julio de 2023). France 24. Obtenido de <https://www.france24.com/en/middle-east/20230725-israeli-doctors-walk-out-general-strike-threatened-after-passage-of-judicial-reform-law>

Ibarra, M., Vallejo, M., & Arias, I. (2020). Conflictos laborales en las empresas comerciales e industriales en el Ecuador. CONCIENCIA DIGITAL, 3(1.1), 314-333. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1133>

ILOSTAT. (15 de 11 de 2022). International Labour Organization. Obtenido de ILOSTAT: https://www.ilo.org/shinyapps/bulkexplorer24/?lang=es&segment=indicator&id=STR_TSTR_ECO_NB_A



INSST. (2022). Estadísticas y datos nacionales riesgos psicosociales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estadisticas-y-datos-nacionales-riesgos-psicosociales>

Jiménez, A., & Berrios, A. (2022). Condiciones de Teletrabajo, Conflicto Trabajo-Familia y Carga Mental en Trabajadores/as del sector privado en Chile. *Revista de Investigacion Psicologica*(27), 95-108. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322022000100095&script=sci_arttext

Konchinski, V. (24 de octubre de 2023). Brasil de Fato. Obtenido de <https://www.brasildefato.com.br/2023/10/24/in-2023-workers-have-already-organized-14-strikes-against-privatization-in-7-brazilian-states>

Leali, G. (6 de marzo de 2023). Político. Obtenido de <https://www.politico.eu/article/france-emmanuel>



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

