

**Psychosocial dimensions that allow the prevention of labor conflicts
among employees in microenterprises in Cuenca-Ecuador**
**Dimensiones psicosociales que permiten la prevención de conflictos
laborales de empleados en microempresas de Cuenca-Ecuador**

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 CATÓLICA DE CUENCA
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>

Trelles-Vicuña, Diego Fernando
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Ph.D. en Ciencias Filosofía con Especialidad en Administración
Universidad Autónoma de Nuevo León-México
Docente
Nuevo León – México



d.trelles@ucacue.edu.ec



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

Fechas de recepción: 29-JUN-2025 aceptación: 29-JUL-2025 publicación: 30-SEP-2025



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

<http://mqrinvestigiar.com/>



Resumen

En el contexto de las microempresas de Cuenca, Ecuador, la gestión de los conflictos laborales representa un desafío clave para garantizar la productividad y el bienestar organizacional. Los conflictos laborales, si no se abordan de forma adecuada, generan pérdidas económicas y afectan tanto a empleados como a empleadores. Este estudio tuvo como objetivo analizar cómo las dimensiones psicosociales liderazgo, sobrecarga de trabajo, desarrollo de habilidades, incentivos y apoyo familiar contribuyen a la prevención de conflictos laborales en micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Cuenca. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, utilizando métodos documentales, encuestas y análisis estadístico mediante regresión lineal en SPSS. Se diseñó y validó un instrumento basado en escalas Likert y se aplicó a una muestra representativa de empresarios y empleados del sector. Los resultados revelan que el liderazgo efectivo, una adecuada distribución de la carga laboral, el desarrollo de habilidades y los incentivos tienen una influencia significativa en la prevención de conflictos. Además, el apoyo familiar fue identificado como un factor relevante para el equilibrio trabajo-vida y la reducción de tensiones laborales. En conclusión, la atención a las dimensiones psicosociales fortalece la prevención de conflictos laborales y promueve ambientes de trabajo colaborativos y sostenibles, recomendándose su integración en las estrategias de gestión de recursos humanos para mejorar la productividad y el clima laboral en el sector de microempresas.

Palabras clave: Conflictos laborales; Dimensiones psicosociales; Microempresas; Prevención; Productividad



Abstract

In the context of microenterprises in Cuenca, Ecuador, the management of labor conflicts represents a key challenge to ensure productivity and organizational well-being. Labor conflicts, if not adequately addressed, generate economic losses and affect both employees and employers. The objective of this study was to analyze how the psychosocial dimensions of leadership, work overload, skills development, incentives, and family support contribute to the prevention of labor conflicts in micro, small, and medium-sized enterprises in the city of Cuenca. The research adopted a quantitative, descriptive, correlational and explanatory approach, using documentary methods, surveys and statistical analysis through linear regression in SPSS. An instrument based on Likert scales was designed and validated and applied to a representative sample of businessmen and employees in the sector. The results reveal that effective leadership, adequate workload distribution, skills development and incentives have a significant influence on conflict prevention. In addition, family support was identified as a relevant factor for work-life balance and reduction of work stress. In conclusion, attention to psychosocial dimensions strengthens the prevention of labor conflicts and promotes collaborative and sustainable work environments, recommending their integration in the workplace.

Keywords: Labor conflicts; Psychosocial dimensions; Microcompanies; Prevention; Productivity; Workplace conflict; Microenterprises



Introducción

Las microempresas en el Ecuador representan el 90% de la economía generada por las empresas del país; sin embargo, este sector ha sido vulnerado debido a la falta de políticas que garanticen la continuidad del negocio. Los conflictos laborales, al no ser resueltos de manera adecuada, generan pérdidas significativas, muchas veces asociadas a indemnizaciones injustificadas (MIPRO, 2019). En este sentido, la presente investigación busca identificar las dimensiones psicosociales que permitan solucionar los conflictos laborales de forma equitativa. En el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), los propietarios como controladores del capital empresarial desempeñan un rol fundamental en la toma de decisiones estratégicas y en la supervisión general de las operaciones (Goleman, 2017). Por otro lado, los supervisores, gerentes y jefes se encargan de la gestión diaria y la supervisión del personal, incluida la asignación de tareas y la resolución de conflictos laborales (Yukl, 2013). En cuanto a los funcionarios con personal a cargo, su responsabilidad radica en el liderazgo y la coordinación de equipos de trabajo, con énfasis en la motivación del personal y el logro de los objetivos organizacionales (Kotter, 2012). Estos roles y responsabilidades son fundamentales para el funcionamiento y el éxito de las Mipymes, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la región (Schein, 2017; Lencioni, 2002), estos actores son los que están en constante contacto con los empleados y trabajadores de las empresas.

En todos los países del mundo se presentan conflictos laborales ocasionados por la disconformidad en el convivir humano y la mayoría de los conflictos son por el mal manejo de recursos humanos y económicos (Ibarra et al., 2020). En 2023, según Leali (2023), Francia experimentó una serie de huelgas masivas debido a una controvertida reforma de pensiones propuesta por el gobierno de Emmanuel Macron. La reforma, que eleva la edad de jubilación de 62 a 64 años, provocó protestas generalizadas y huelgas en múltiples sectores, incluyendo transporte público, refinerías de petróleo y servicios municipales. Las manifestaciones comenzaron en enero y se intensificaron en marzo cuando el gobierno utilizó el artículo 49.3

de la Constitución para aprobar la ley sin votación parlamentaria completa, lo que llevó a más protestas y dos votos de no confianza fallidos.

Asimismo, AlJazzera (2024), menciona que en Alemania, los trabajadores del transporte público llevaron a cabo huelgas en 2023 exigiendo mejores condiciones laborales y salarios más altos. Estas huelgas formaron parte de una ola más amplia de acciones laborales en el país, afectando significativamente el funcionamiento de servicios esenciales y destacando la creciente tensión entre trabajadores y empleadores sobre cuestiones de condiciones laborales. Según Guez (2023), en Israel, las protestas laborales en 2023 estuvieron relacionadas con las reformas judiciales propuestas por el gobierno de Netanyahu. Estas reformas, vistas como una amenaza a la independencia judicial, movilizaron a grandes sectores de la sociedad, incluyendo sindicatos y organizaciones laborales, que organizaron huelgas y manifestaciones para expresar su descontento y preocupación por el impacto de estas reformas en la democracia y los derechos laborales.

Los autores anteriores proporcionan una visión detallada y basada en hechos sobre los conflictos laborales recientes en estas regiones, subrayando las razones detrás de las huelgas y protestas y su impacto en la sociedad.

Según ILOSTAT (2022), en el mundo en el periodo 2010 – 2021 se han presentado varias disputas laborales que han desencadenado en huelgas y suspensión de actividades, en la tabla 1 se puede observar el número de conflictos y los días perdidos por país:

Tabla 1

Conflictos por país

País	Cantidad de Conflictos	Días perdidos
Australia	3	34,8
Corea	3	68,1
Costa Rica	3	3,09
Hong Kong	3	0,18
Hungría	3	253,2
Trinidad y Tobago	3	0
Ucrania	3	6



Isla de Man	4	1,8
Mongolia	4	0,56
Sri Lanka	4	122,12
Rusia	4	30,8
Suecia	4	0
Türkiye	4	103424,59
El Salvador	5	6,6
Suiza	6	1,2
México	7	5046
Sudáfrica	7	1540
Filipinas	8	80
Israel	8	6,84
Finlandia	9	795
Reino Unido	9	21
Argentina	13	12930,83
Brasil	13	3234,1
Bélgica	15	6,9
Portugal	15	592,9
Eslovaquia	17	0
Francia	17	2087
Noruega	17	99,1
Chequia	18	0
Lituania	18	21,35
Alemania	19	68,6
Austria	19	0
Canadá	19	1235,64
Chile	19	1063,37
España	19	333,9
Estados Unidos	19	0
Letonia	19	0
Mauricio	19	0

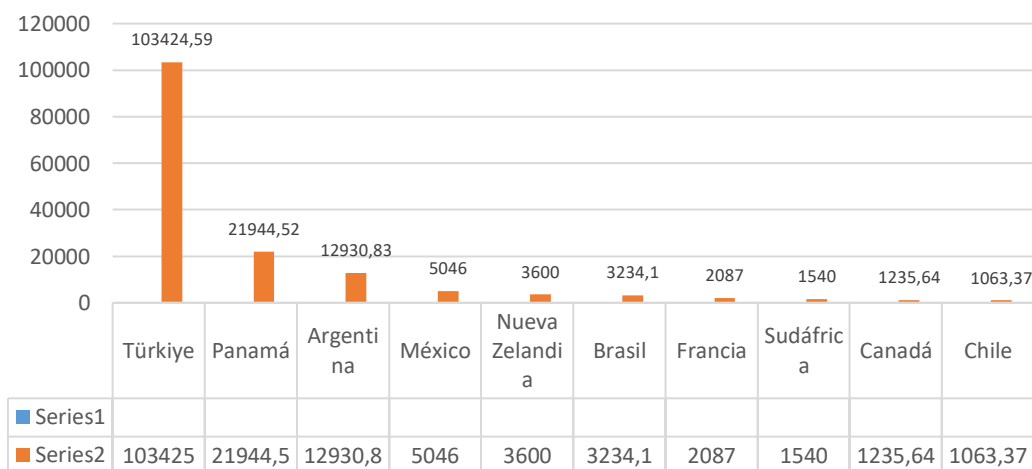
Malasia	19	0
Nueva Zelanda	19	3600
Panamá	19	21944,52
Polonia	19	18,31
Singapur	19	0
Tailandia	19	0,04

Fuente: Datos tomados de ILOSTAT (2022)

En la tabla 1 se considera tanto la cantidad de conflictos como los días perdidos asociados con cada país, hay países con pocos conflictos y días perdidos altos como Turquía con 4 conflictos y 103424,59 días perdidos, también países con muchos conflictos, pero pocos días perdidos como Eslovaquia con 17 conflictos y 0 días perdidos. Algunos países muestran un equilibrio entre el número de conflictos y los días perdidos como Canadá con 19 conflictos y 1235,64 días perdidos. También se puede observar patrones notables como países con días perdidos altos y pocos conflictos como el caso de Turquía con 4 conflictos que resultaron en 103424,59 días perdidos, lo cual es extremadamente alto en comparación con otros países, además Panamá con 19 conflictos y 21944,52 días perdidos también es notablemente alto, y Argentina que presenta 13 conflictos con 12930,83 días perdidos. En la figura 1 se muestran los países con más conflictos laborales en el periodo antes mencionado.

Figura 1

Países con mayor conflictividad laboral



Fuente: Elaboración propia



De Silver (2024) menciona que en los Estados Unidos, el número de conflictos laborales ha mostrado un notable incremento desde 2020. En 2023, se registraron 33 paros laborales mayores, definidos como aquellos que involucran al menos 1,000 trabajadores y duran al menos un turno completo. Este es el número más alto desde 2000. Entre los paros más significativos se encuentran las huelgas de la United Auto Workers (UAW), SAG-AFTRA, y Kaiser Permanente, en el año 2022, los conflictos laborales también aumentaron considerablemente, con un incremento del 52% en comparación con el año 2021. En total, hubo 424 paros laborales, involucrando a 224,000 trabajadores. Los sectores más afectados fueron educación, servicios de salud, manufactura, comercio minorista e información. En América Latina, según menciona Azul (2023), México ha experimentado varios conflictos laborales, principalmente en la industria manufacturera y maquiladora, donde los trabajadores han exigido mejores salarios y condiciones laborales. La huelga más significativa en 2023 involucró a más de 30,000 trabajadores de maquiladoras en Matamoros. También Konchinski (2023) en su análisis menciona que, en Brasil, las huelgas han sido prominentes en sectores como el transporte, educación y servicios públicos. En 2023, los trabajadores del metro de São Paulo realizaron varias huelgas exigiendo mejores condiciones laborales y aumentos salariales.

En Chile, las huelgas han sido frecuentes en el sector minero, con trabajadores exigiendo mejores condiciones laborales y mayores beneficios. La huelga de los mineros de Codelco en 2022 fue una de las más significativas, afectando la producción de cobre del país (MercoPress, 2022). De acuerdo con The Cuenca Dispatch (2021) en Ecuador desde hace 10 años aproximadamente no se han presentado conflictos laborales que hayan llevado a parar la producción de empresas, el último conflicto fue en la empresa de llantas ERCO en julio del 2010, en la que se suspendieron las actividades por 75 días y luego de unas 8 horas de mediación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales reiniciaron actividades laborales. INSST (2022) en su publicación menciona que las dimensiones psicosociales se refieren a los aspectos emocionales, cognitivos y sociales del entorno laboral que afectan la salud mental y el bienestar de los trabajadores; algunas dimensiones psicosociales incluyen el estrés laboral que es un problema global que afecta a millones de personas en todo el mundo.

Se estima que afecta al 20-30% de los trabajadores europeos, también el acoso laboral puede tener consecuencias graves para la salud mental y emocional de los empleados.

También menciona que la discriminación en el trabajo basada en género, raza u otras características puede afectar negativamente la salud mental; el equilibrio entre vida laboral y personal puede causar estrés y agotamiento, además de las condiciones laborales inseguras o poco saludables también afectan la salud mental. El mismo autor menciona que las enfermedades psicosociales son trastornos mentales relacionados con el entorno laboral. Algunas de ellas incluyen, depresión como una de las principales causas de discapacidad en todo el mundo, la ansiedad también afecta a millones de personas y puede ser debilitante en el entorno del trabajo, el estrés postraumático que puede surgir después de experiencias traumáticas en el trabajo provocadas por una enfermedad o un accidente. Según SUSESO (2023) en Chile durante el año 2022 el 67% de los trabajadores con enfermedades profesionales reconocidas de origen laboral tenían diagnósticos de salud mental, en el 2019, se estimó que el 15% de los adultos en edad de trabajar tenía un trastorno mental a nivel mundial, y cada año, se pierden 12,000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, con un costo de 1 billón de dólares en pérdida de productividad, en algunos países, se estima que las enfermedades mentales laborales pueden representar entre el 3% y el 4% del PIB.

En este contexto se analiza información bibliográfica mundial por lo que Kasih et al. (2022), realizaron un estudio comparativo entre Indonesia y tres países: China, Japón y Kazajstán, encontrando en su investigación teórica que solo se clasifican el efecto de los conflictos laborales mas no las causas que están provocándolos, estos resultados revelaron que la clasificación de disputas en el sistema de solución de relaciones laborales en Indonesia tiene un impacto en la dificultad de las partes para clasificar sus disputas ya que no tiene un proceso claro de tratamiento de conflictos laborales, en este caso se evidencia que en estos países se puede resolver primero a través de un procedimiento no contencioso para luego tratarse en el contexto legal de ser necesario. En Australia la Oficina Australiana de estadísticas (ABS, 2022) reportó a finales del 2021 un total de 32 conflictos laborales en los que estuvieron involucrados 5900 trabajadores y se perdieron 4600 días laborales por distintas causas, entre ellas se encuentran: por desacuerdos en incentivos un total de 13 conflictos, por condiciones



de trabajo un total de 8 conflictos y por condiciones de seguridad y salud 2 conflictos, del total de conflictos solo 6 tuvieron que solucionarse con la intervención de terceros.

En Europa, específicamente España, la subdirección general de estadística cuantificó un total de 17.947 conciliaciones individuales. De estas, 12.235 (68,2%) fueron despidos, 1.401 (7,8%) reclamaciones de cantidad y 4.311 (24,0%) sanciones y causas varias, estos fueron resueltos a través del Organismos Extrajudiciales de resolución de conflictos laborales (Ministerio de trabajo y Economía Social, 2021). En América Latina, Santella (2015) menciona en su estudio que los conflictos laborales están presentes en toda actividad laboral, además estos conflictos pueden llevar a un populismo corporativista que busca la solución de determinados conflictos, sin embargo, esto puede desencadenar en el sindicalismo, además menciona que los países latinos con los conflictos laborales que han llevado a huelgas y paros son Brasil y Argentina. Uno de los países que ha estudiado los conflictos laborales es Perú, es por eso que el estudio realizado por Morales (2019) describe como resuelven sus conflictos enfrentándolos y negociando, reconoce que los conflictos con mayor frecuencia son los generados por rumores, chismes y mentiras. También existen los que nacen por conflictos de valores o ética profesional, de interés, diferencias culturales, conflictos por metas, objetivos o presión laboral, por roles, relacionados a la amistad.

Ecuador no es la excepción, por eso Ibarra et al. (2020) en su estudio analizan los conflictos entre empleadores y trabajadores de una planta de producción de muebles ubicada en Riobamba y entre los principales aspectos que causan conflictos laborales están desde legalizar empresas, establecer normas y fundamentalmente socializar ciertos mandatos para corregir el comportamiento de todos los miembros de las empresas con la finalidad de buscar su armonía y consecuentemente la estabilidad en ambiente de control adecuado. Continuando el análisis de los conflictos laborales en Ecuador, Silva (2021) en su artículo publicado en la clavecuenca (diario digital), menciona que uno de los conflictos más notorios y que provocó el cierre temporal de una de las empresas más grandes del país, es el que ocurrió en julio del 2009 cuando la empresa decidió implementar un nuevo sistema de trabajo para sus obreros a través del sistema SIM (Sistema Integrado de Manufactura) que buscaba incrementar la productividad manteniendo los salarios, esta huelga costo al país millones de dólares. Por otro lado, en el estudio de Ibarra y Chango (2020) han analizado los conflictos



laborales en dos empresas del Ecuador mencionando que el origen de todo conflicto laboral es el resultado de percibir cierta inconformidad en el desarrollo de sus actividades laborales, pudiendo estos conflictos atraer agresiones o una conducta hostil, que se pueden evitar con la creación de reglamentos internos para mantener un régimen disciplinario, donde se reconozcan los deberes y derechos de los trabajadores y empleadores, sin embargo, este estudio no hace referencia a las dimensiones que se deben identificar para la solución de conflictos laborales.

El Ministerio de trabajo del Ecuador en octubre del 2018 de acuerdo con Anchundia (2022) diseñó una guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales con el objetivo de prevenirlos, en empresas públicas y privadas para tratar de mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores, considerando que esta es la herramienta más cercana que apunta a identificar las dimensiones y buscar una solución a los conflictos laborales, este programa es obligado legalmente al cumplimiento para empresas que cuenten con más de 10 trabajadores en su nómina. Esta herramienta para evaluación de riesgos ha sido utilizada por varias empresas del país como se muestra en el estudio realizado por Anchundia (2022) en una Universidad de Ecuador y utilizando la Guía de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de trabajo determina que el liderazgo o falta del mismo, la carga de trabajo, la doble presencia o apoyo familiar, la falta de formación y la ausencia de incentivos en el trabajo son las principales causas de conflictos laborales.

En Ecuador no existe información sobre un proceso para solución de conflictos laborales que haya sido validado, sin embargo, el MDT (2015) cuenta con una oficina mediadora de conflictos laborales que únicamente busca mediarlos entre las partes para resolver controversias evitando con este procedimiento acudir a la vía judicial. Según Mediación Laboral (2018) el informe de Gestión de la Unidad de Gestión de Mediación laboral para la dirección regional de trabajo y servicio público de Guayaquil, Ecuador presenta el número de casos de mediación laboral analizados por esta entidad en el periodo enero-diciembre de 2018. En la tabla 2 se observa la cantidad de intervenciones que se han dado en el centro de mediación, sin embargo, no se analizan las causas laborales por las que se llegó a la mediación.



Tabla 2

Audiencias del centro de mediación laboral

Mes	Número de intervenciones
Enero	28
Febrero	26
Marzo	44
Abril	48
Mayo	51
Junio	306
Julio	106
Agosto	261
Septiembre	97
Octubre	88
Noviembre	86
Diciembre	44
Total de intervenciones	1185

Fuente: Datos tomados de Ministerio de Trabajo (2018) Guayaquil, Ecuador

Las causas y la consecuencia de los hechos

Causas:

La falta de liderazgo genera problemas entre jerarquías organizativas, provocando conflictos entre los propietarios y sus subordinados.

La sobre carga de trabajo se da cuando no se programa o distribuye el trabajo equitativamente, provocando que los trabajadores perciban que las actividades son diferentes para cada uno de ellos a pesar de tratarse del mismo puesto de trabajo.

El desarrollo de habilidades se da cuando los programas de capacitación son deficientes y los trabajadores sienten desmotivación al no ser considerados, provocando deserción además de baja productividad disminuyendo la competitividad de la empresa.

La falta de planes de incentivos no se da o no son adecuados causando desmotivación en el trabajo y desinterés por el trabajo provocando la reducción en la productividad, los empleados valiosos pueden buscar otros trabajos y provocar rotación de personal.

Por último, la falta de apoyo familiar provoca que el tiempo de esparcimiento para compartir con la familia sea muy limitado lo que lleva a pensar que no se analizan las causas de los conflictos laborales de manera que estos no tiene soluciones técnicas adecuadas (OIT, 2013).



Consecuencia

Las consecuencias que conllevan conflictos laborales de acuerdo al estudio de Camacho y Mayorga (2017) pueden ser negativas tanto para el trabajador como para la empresa, en el trabajador se pueden dar físicas, psicológicas, familiares y violencia o acoso laboral; mientras que para la empresa puede representar pérdidas por absentismo, pérdida de productividad debido a condiciones de presentismo del trabajador y deseos de abandono del trabajo e incluso podrían desencadenar en asociaciones que lleven a generar huelgas o parada de actividades. Los conflictos laborales son inevitables y son parte de la vida de las organizaciones ya que empleadores y empleados persiguen diferentes objetivos, además estos conflictos pueden ser positivos y negativos tanto para la empresa como para los trabajadores como mencionan Xi et al. (2021), además señalan que los conflictos entre empleadores y empleados generalmente conducen a una disminución de la producción y de los ingresos de los empleados, desempleo, falta de voluntad de la gerencia para discutir disputas con sus empleados y una alta tasa de despidos.

Continuando con el contexto del problema, Díaz et al. (2021) en su estudio, evaluó a 10 personas de entre 28 y 45 años de edad del área administrativa en almacenes “Éxito Villavicencio” para la prevención de conflictos laborales hacen un enfoque en el tema en el ámbito organizacional para el análisis cualitativo de datos se llegó a la conclusión el 70% de conflictos que afecta a los trabajadores se da por dificultades de tipo individual o colectivo, también se evidenció que el 72% se originan por situaciones de acoso laboral; el 19% por condiciones de seguridad y salud en el trabajo y un 7% por incumplimiento de pagos salariales o prestaciones sociales. Pacheco (2021) en un estudio realizado a 15 gerentes/administradores y 96 empleados de pequeñas y medianas empresas hoteleras de Riobamba-Ecuador, a través de la herramienta estadística (IBM SPSS Statistics Versión 23) se llegó a la conclusión que el conflicto es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros en un 71%, y dentro de la dimensión condiciones laborales en la que se encuentra conocimiento, habilidad, responsabilidad, calidad y productividad se comprueba la hipótesis ya que el valor validando la hipótesis planteada.



Rocha et al. (2021) en su estudio desarrollado en Bogotá cuyo propósito fue generar un modelo para trabajo en equipo en pymes evitando conflictos laborales, en una muestra de 65 gerentes analizando las variables compromiso, experiencia, productividad, flexibilidad laboral, formación académica, remuneración, incentivos, roles y responsabilidades en la organización donde labora cada encuestado y utilizando el software SPSS, permite identificar que el 72% de los encuestados responde que asegurar la asignación del trabajo equitativamente evitaría conflictos laborales. Con el objetivo de sustentar teóricamente el problema se han analizado tres teorías sobre los conflictos laborales:

En el trabajo de investigación realizado por Ávila y Vivar (2020) en el que fundamentan su documento en la teoría del conflicto en materia laboral la cual está basada en la historia del manejo de los problemas en la que todo conflicto era negativo, dañino para la sociedad, en el ámbito organizacional se refería a que las gerencias no podían ver las necesidades de sus empleados, y se limitaba el crecimiento profesional por ello la evasión era la mejor solución para resolver conflictos. Una segunda teoría es la de las relaciones humanas Flores (2005) señala que los conflictos son parte de la naturaleza de los seres humanos estos ocurren en cualquier organización y son inevitables por lo que deberían ser aceptados, y una tercera teoría es la interaccionista que se refiere a que un grupo estático se vuelve insensible a las necesidades de la organización y debe ser influenciado por los líderes, dentro del mismo estudio otra teoría es la planteada por Jiménez (2016) explica que la sociedad está directamente vinculada o esta influencia en el proceso del conflicto, siendo este necesario para el desarrollo de competencias.

Como se observa las teorías de los conflictos dan lugar a buscar una solución de los mismos acotando que estos pueden afectar a nivel empresarial, individual y la interacción de las dos vincula a la sociedad siendo necesario los conflictos para el desarrollo de competencias de los trabajadores, por lo antes expuesto se revisa a continuación tres definiciones de conflictos laborales. Por lo expuesto en las teorías de solución de conflictos se puede mencionar la definición de solución de conflictos laborales expuesta por Bocharova y Rymanov (2022), la resolución preventiva de conflictos laborales es un conjunto de mecanismos económicos, gerenciales, legislativos, sociales, psicológicos y tecnológicos destinados a identificar, prevenir y resolver conflictos de relaciones laborales.



Continuando ahora con las definiciones de conflicto laboral, algunos autores definen a los conflictos laborales como una relación fallida entre personas en el ámbito laboral, por lo que Prats et al. (2020) que señalan que el ambiente laboral denota expectativas del desempeño que tiene el personal. Cuando el clima organizacional, de apoyo y respeto mutuo no existe, se manifiesta un ambiente hostil, en el cual las relaciones interpersonales constantemente se encuentran en conflicto laboral causando retardos constantes del personal, inasistencia, retraso en las gestiones, falta de mobiliario y equipo de oficina, instalaciones inadecuadas, trabajo en equipo, comunicación interna y externa. Otra definición es la de Paradinas (2020) que la prevención de los conflictos no implica necesariamente evitarlos, reducirlos o terminar con ellos, sino que tiene que ver con diseñar estrategias efectivas que minimicen las alteraciones que provocan y mejoren las funciones constructivas para que se alcance el aprendizaje colectivo y mejoren la eficacia de una organización.

Por otro lado para el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), la solución de conflictos trata de dirimir los antagonismos que se presenten tanto en el orden local como en el global fundamentando el análisis en el ámbito en donde se produce el conflicto en busca de hallar salidas constructivas dentro del ámbito del derecho y la psicología, al mismo tiempo menciona también que los conflictos y su resolución es preventiva al adquirir unas capacidades y unas aptitudes de promoción de la paz, devastada por la resolución inadecuada de los conflictos. No se han encontrado estudios empíricos realizados acerca de la solución de conflictos sin embargo, un acercamiento es el estudio realizado por Torrealba y García (2021) que identifican los factores que anteceden a la aparición de conflictos en los Hipermercados de Zulia, Venezuela, la población estudiada constituye 230 personas quedando 108 unidades informantes, los resultados del estudio arrojaron que para el personal los cambios internos de trabajo representan un 31%; los empleados no están percibiendo los cambios internos de trabajo adecuadamente (41%).

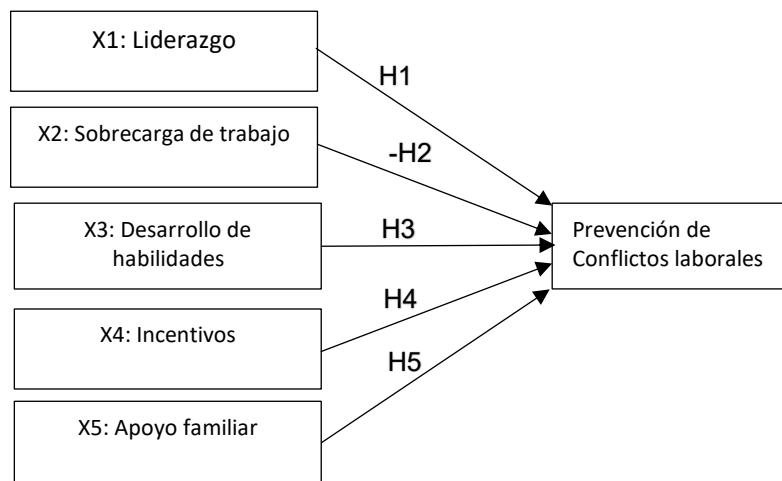
Para establecer las dimensiones que lleven a la solución de conflictos laborales y definir las variables del estudio se revisó la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de trabajo de Ecuador (2018), que tiene por objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial en donde se detallan varias dimensiones tales como: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control,



Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso sexual, Adicción al trabajo, Condiciones del Trabajo, Doble presencia (laboral – familiar), Estabilidad laboral y emocional y Salud auto percibida. Algunas de estas dimensiones coinciden con otras herramientas de evaluación de riesgos como el CoPsoQ-ISTAS 21 del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2003) que analizan 15 dimensiones, entre ellas exigencias cuantitativas, doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo, influencia, posibilidad de desarrollo, calidad de liderazgo, entre otras, y el Fpsico del Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo de España (2012) que evalúa las dimensiones, tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido del trabajo, participación y supervisión, intereses por el trabajador, desempeño de rol y relaciones de apoyo social, por lo que de acuerdo con este análisis se establecen las 5 dimensiones más importantes para esta investigación, en este contexto las variables de estudio son: Liderazgo, sobrecarga de trabajo, desarrollo de habilidades, incentivos y apoyo familiar enfocado en la metodología ISTAS 21 y notando que en cada una de las metodologías es un factor común.

Figura 2

Modelo Gráfico de Variables.



Fuente: Elaboración propia

Material y métodos

Este estudio es cuantitativo ya que tiene como objetivo principal es evaluar la hipótesis de investigación, determinando si es aceptada o rechazada según los resultados obtenidos mediante la aplicación del Modelo, tal como menciona Creswell (2009). La investigación es de alcance descriptivo, según Neuman (2014), porque desempeña un papel fundamental en el avance del conocimiento científico, ya que permite documentar y proporcionar una representación precisa de las características y variables que se están estudiando. En este estudio se realiza la caracterización de los sujetos de investigación, recopilando información acerca de los conflictos laborales que se presentan en las empresas, la percepción de los dueños o directivos de las micro y pequeñas empresas frente a la prevención de conflictos, analizando las dimensiones principales que los generan. Estos datos se recolectan con el propósito de analizar el contexto de la prevención de conflictos, como un paso preliminar antes de llevar a cabo la correlación de variables. Es correlacional ya que el objetivo del mismo es examinar la relación entre las variables prevención de conflictos y las dimensiones psicosociales que la provocan. Las investigaciones correlacionales se enfocan en medir la fuerza y la dirección de la asociación entre las variables, es decir, si varían juntas y en qué grado lo hacen (Escobar y Bilbao, 2020).

Además, se clasifica como de alcance explicativo de acuerdo con las investigaciones de Bunge (2018), ya que tiene como objetivo determinar cómo las variables explicativas afectan o benefician la prevención de conflictos laborales. Según Arias (2012), la causalidad permite comprender las variables en el contexto de estudio. La medición se encarga de determinar si esta afectación es positiva o negativa, según lo indicado por Rojas (2011) y Hernández, Fernández y Baptista (2010). La recolección de datos se basa en la observación de las variables y se obtiene de forma espontánea a través del conocimiento y experiencia de los dueños o directivos de las micro y pequeñas empresas, según Arias (2001).

De acuerdo al INEC (2023) en el censo en Ecuador existen alrededor de 1,246,162 empresas, de las cuales 1,167,255 son micro empresas, 58,076 son pequeñas, 15,667 medianas empresas y 5,164 son grandes empresas; de éstas 60,460 son micro empresas, 3,034



pequeñas, 749 medianas y 237 grandes empresas que están en la ciudad de Cuenca sumando 64,480 empresas en total, sin embargo, en el presente estudio se analizan las microempresas por lo que el universo de estudio es de 64,243 Microempresas, Ecuador. Para el cálculo del tamaño de la muestra se pueden utilizar varias fórmulas, dependiendo si se conoce o no la población. Para el presente estudio en el que se conoce la población y de acuerdo con lo mencionado por Abasaheb y Subashini (2023) se debe utilizar la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Nz^2p(p-1)}{(N-1)e^2 + z^2p(p-1)}$$

Donde:

N= 64243 Microempresas

z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.1

De lo que se deduce que el tamaño de la muestra es:

n= 97 empresarios que van a ser encuestados.

Tabla 3: Universo de población objeto de estudio.

Tipo de empresa	Número de empresas	Muestra por tipo de empresa	Empresarios a encuestar
Micro empresas	64243	97	97

Fuente: elaboración propia

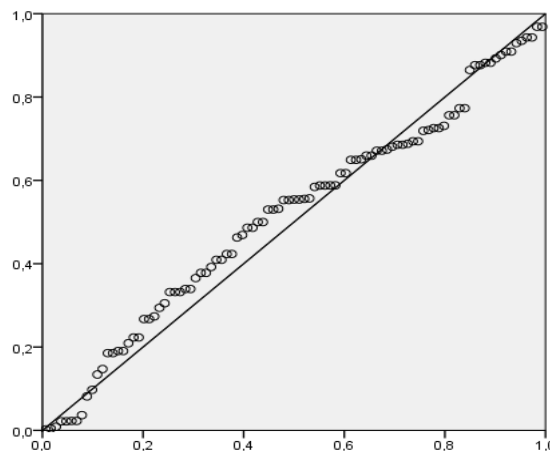
Nota: Se encuestará a empresarios dueños de las empresas.

Resultados

Estadísticos básicos de los datos muestrales

Montgomery et al. (2012) indican que los supuestos de la regresión lineal son fundamentales para garantizar la validez y precisión de los resultados del modelo, porque aseguran que las estimaciones de los coeficientes sean insesgadas, eficientes y consistentes. Estos supuestos permiten realizar pruebas estadísticas válidas, calcular intervalos de confianza y hacer predicciones con significancia estadística. Los mismos autores también expresan que entre los supuestos más relevantes se encuentran la linealidad; la independencia de los datos, la homocedasticidad, la normalidad de los errores, y la no multicolinealidad. La verificación de estos supuestos es un paso esencial en el análisis, ya que su incumplimiento puede invalidar las conclusiones del modelo. A continuación, se describen en detalle cada uno de estos supuestos y su importancia en el contexto de la regresión lineal. Linealidad: La relación entre las variables independientes y la variable dependiente debe ser lineal. Esto significa que los cambios en la variable dependiente pueden describirse como una combinación lineal de los cambios en las variables independientes (Gonzalez y Quintana, 2006).

Figura 3
Dispersión.



Fuente: Grafico a partir de datos en SPSS

En la figura 3, los residuos parecen estar distribuidos de manera aleatoria, lo que sugiere que la relación entre las variables independientes y la variable dependiente es aproximadamente lineal (Field, 2017).

- Homocedasticidad: La varianza de los errores debe ser constante para todos los valores de las variables independientes. Esto significa que la dispersión de los errores es similar en todos los niveles de las variables predictoras (Gonzalez y Quintana, 2006).

La figura 3 no indica un patrón definido, lo cual sugiere que se cumple el supuesto de homocedasticidad. Los residuos están distribuidos de manera bastante uniforme, aunque hay algunas áreas con mayor concentración de puntos. Sin embargo, no hay un patrón claro o forma de embudo evidente, lo que sugiere que el supuesto de homocedasticidad se cumple razonablemente bien (Gujarati y Porter, 2009).

- Independencia de los errores: Los residuos (errores) de las observaciones deben ser independientes entre sí. No debe haber correlación entre los errores de las distintas observaciones (Vilà et. al., 2019).

Tabla 4
Coeficientes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,575 ^a	,330	,293	,32736	,330	8,967	5	91	,000	1,686

Fuente: Elaboración a partir de los datos de SPSS 21

Se demuestra que el supuesto se cumple con el coeficiente *Durbin-Watson (DW), con un valor = 1.686 (tabla 12). Se interpreta como correcto al tener un valor entre de entre 1.5 y 2.5. Para Montgomery et al. (2012), si el valor tiende o es cercano a 2 indica que los residuos



del modelo no están correlacionados entre sí, lo que cumple con el supuesto de independencia. Este supuesto asegura que cada observación aporta información única y no influye en las demás. Pero si $DW < 1.5$, indica autocorrelación positiva, sugiriendo que los errores tienden a seguir un patrón, y un $DW > 2.5$ refleja autocorrelación negativa, donde los errores muestran una oscilación.

- Normalidad de datos: Los errores deben seguir una distribución normal. Este supuesto es especialmente importante para realizar inferencias estadísticas y pruebas de hipótesis (Hernández et al., 2024).

-

Tabla 5

Prueba de normalidad

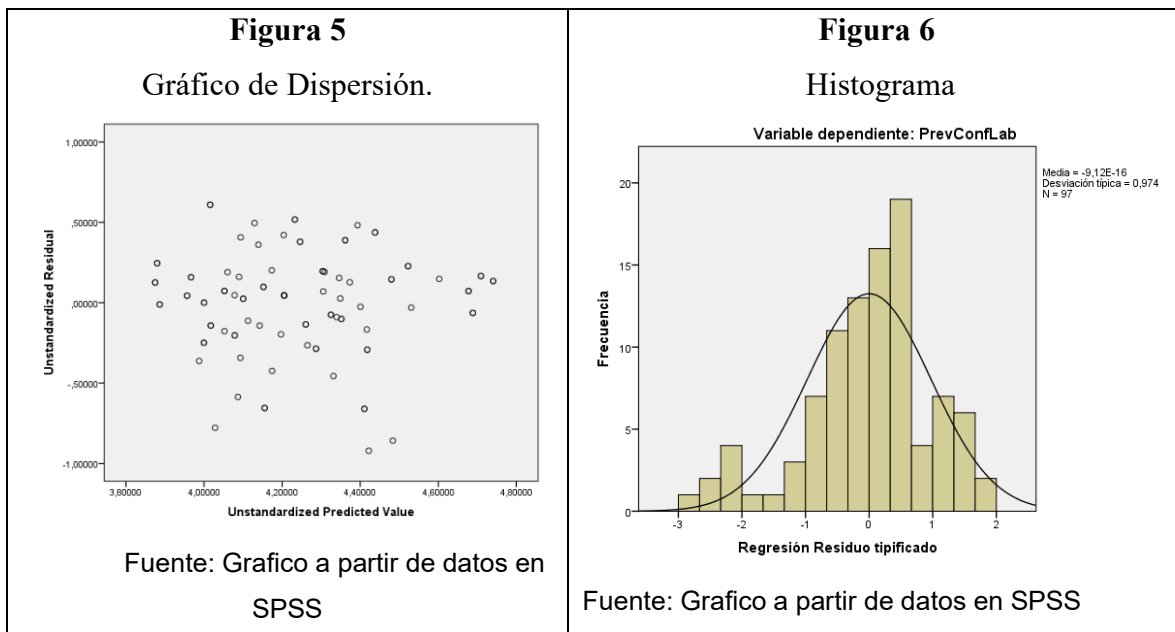
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Standardized Residual	,057	97	,200*

Fuente: Elaboración propia a partir del modelamiento en SPSS

Se utilizaron las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov para los residuos estandarizados de un modelo de regresión, según Field (2017) esta prueba se utiliza para Muestras grandes (>50). Los resultados se presentan en la tabla 13.

Para la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico es 0.057 con 97 grados de libertad y un valor de significancia (p) de 0.200. Dado que el valor de p es mayor que el nivel de significancia común de 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, indicando que no hay evidencia suficiente para afirmar que los residuos no siguen una distribución normal. D'Agostino (2017) menciona que un p-valor > 0.05 generalmente indica que no se rechaza la hipótesis nula, entonces, los datos no difieren significativamente de la distribución normal y los residuos estandarizados del modelo se ajustan bien a una distribución normal, cumpliendo así uno de los supuestos clave de los modelos de regresión.

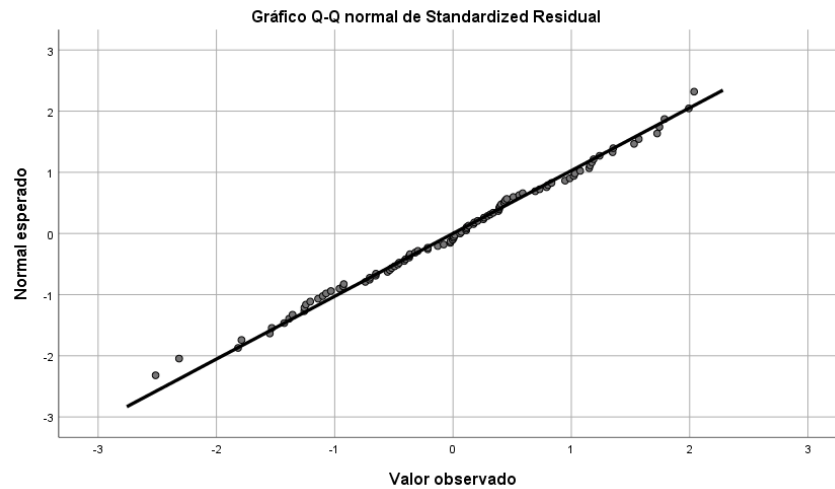
Además de la prueba anterior, se muestra en la figura 9 la dispersión de los datos y en la figura 10 el histograma de probabilidad normal. En ambas figuras se puede apreciar el comportamiento normal de los datos. También se puede ver que en la figura 9, los puntos están distribuidos de forma dispersa y sin seguir un patrón claro, lo que indica que el modelo cumple con dos supuestos importantes: la relación entre las variables es lineal y los errores tienen una variación constante, es decir el gráfico sugiere que el modelo de regresión se ajusta bien a los datos.



El histograma en la figura 4 muestran que los residuos tipificados del modelo de regresión con Prevención de conflictos laborales como variable dependiente siguen una distribución que se aproxima a la normalidad, ajustándose razonablemente bien a la curva normal superpuesta, aunque con una ligera asimetría hacia la izquierda. La media de los residuos es prácticamente cero ($-9,12E-16$), esto indica que el modelo está bien ajustado, y la desviación típica es 0.974, se demuestra una dispersión moderada en los residuos. Con 97 observaciones, el comportamiento general de los residuos respalda los supuestos de normalidad. La figura 5 muestra la distribución uniforme de los datos recopilados.

Figura7

Gráfico Q-Q Evaluación de normalidad de los residuos



Fuente: Grafico a partir de datos en SPSS

La figura 11 del gráfico Q-Q muestra que los residuos estandarizados siguen bastante bien la línea diagonal, e indica que los residuos se aproximan a una distribución normal. Hay algunas desviaciones en los extremos, pero en general, la mayoría de los puntos están alineados con la línea.

No Multicolinealidad: Las variables independientes no deben estar altamente correlacionadas entre sí. La presencia de multicolinealidad puede dificultar la estimación precisa de los coeficientes de regresión (Méndez et al., 2014).

De acuerdo a lo que exponen Darren y Mallery (2003) la no multicolinealidad se refiere a la ausencia de una fuerte compensación lineal entre las variables independientes en un modelo de regresión. Este es un supuesto clave en la regresión lineal, la multicolinealidad puede dificultar la interpretación de los coeficientes de regresión y reducir la precisión de las estimaciones. Cuando no hay multicolinealidad, cada variable independiente contribuye de manera única y distinguible a la explicación de la variabilidad de la variable dependiente. Esto asegura que las estimaciones de los coeficientes son estables y confiables.

En la tabla 14, las estadísticas de colinealidad (tolerancia y VIF) muestran que no hay problemas significativos de multicolinealidad en el modelo. Los valores de tolerancia cercanos superiores a 0,2 y los VIFs menores de 10 indican que las variables predictoras no están altamente correlacionadas entre sí, de esa manera asegura que el impacto de cada predictor en la variable dependiente se estima de manera confiable (Hair, 2019). Es decir, se observa que la Tolerancia y VIF son menores a 10, sugiriendo que no hay problemas significativos de multicolinealidad, según Gujarati y Porter (2009) valores de tolerancia superiores a 0.2 y VIF inferiores a 10 son ideales para evitar la multicolinealidad. Los valores de VIF fueron: $X1 = 2,271$; $X2 = 2,703$; $X3 = 2,217$; $X4 = 2,215$ y $X5 = 2,082$, indicando baja colinealidad y aceptable independencia entre las variables.

Tabla 6
Coeficientesa

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Estadísticas de colinealidad	
	B	Desv. Error	Beta	Tolerancia	VIF
1 (Constante)	1,401	,437	,964		
X1	,264	,147	,232	,440	2,271
X2	,290	,140	,292	,370	2,703
X3	-,017	,105	-,021	,451	2,217
X4	,110	,108	,130	,452	2,215
X5	,06	,099	,028	,480	2,082

Fuente: Datos a partir de análisis en SPSS

Con base en la información presentada se observa que se cumplen los supuestos básicos dentro de los rangos permitidos por los diferentes expertos en estadística presentados, siendo así, se procede a aplicar la regresión lineal múltiple utilizando el software SPSS versión 21, para la prueba de hipótesis.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis producto de las encuestas aplicadas.



Datos Demográficos

Se recolectaron datos con la aplicación de 97 encuestas, permitiendo mostrar las características de los empresarios y los tipos de empresas encuestadas, para posteriormente analizar estadísticamente la información.

Tabla 7

Tipo de empresa

Tipo de empresa	Cantidad
Micro empresa	97
Total	97

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 muestra que en total se tiene una muestra de 97 microempresas a encuestar y por ende 97 empresarios.

Tabla 8

Actividad económica de las empresas.

Actividad	Cantidad	Porcentaje
Manufactura	56	58 %
Servicios	41	42 %
	97	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8, muestra la cantidad de empresas y la actividad a la que se dedican, siendo 56 que se dedican a la transformación de materias primas en productos terminados y 41 empresas dedicadas a prestación de servicios, ya sean estos de importación de productos, financieras, de seguros y actividades similares a la asesoría.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico aplicado, el modelo de regresión lineal múltiple:

Tabla 3

Resumen del modelob

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
,920a	,846	,837
a. Predictores: (Constante), H5, H4, H3, H1, H2		
b. Variable dependiente: H6		
Fuente: Elaboración propia		

El análisis del modelo de regresión lineal múltiple revela que las dimensiones psicosociales evaluadas (liderazgo, sobrecarga de trabajo, desarrollo de habilidades, incentivos y apoyo familiar) presentan una alta correlación positiva con la prevención de conflictos laborales en las microempresas de Cuenca, evidenciado por un coeficiente R de 0,920. Además, el R cuadrado de 0,846 indica que el 84,6% de la variabilidad en la prevención de conflictos puede ser explicada por las variables independientes incluidas en el modelo, mientras que el R cuadrado ajustado, con un valor de 0,837, confirma la solidez y pertinencia del modelo al considerar el número de predictores y el tamaño muestral. Estos resultados demuestran que el conjunto de dimensiones psicosociales seleccionadas es determinante clave para la prevención de conflictos laborales, validando la robustez y aplicabilidad del modelo en el contexto de las microempresas estudiadas.

Tabla 10

Resumen de los coeficientes del modelo de regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones		
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
(Constante)	1,401	,437	,964	3,203	,002			
1 Liderazgo	,264	,147	,232	1,796	,000	,514	,185	,154
Desarrollo_de_Habilidades	,290	,140	,292	2,069	,000	,522	,212	,177



sobrecarga_ de_trabajo	-,017	,105	-,021	-,160	,873	,396	-,017	-,014
Incentivos	,110	,108	,130	1,022	,000	,411	,106	,088
Apoyo_familiar	,06	,099	,028	,065	,000	,404	,007	,006

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la Tabla 21 muestra que, dentro del modelo de regresión lineal, las variables desarrollo de habilidades y liderazgo presentan los coeficientes tipificados (Beta) más altos y significativos, lo que indica que tienen una mayor influencia positiva sobre la prevención de conflictos laborales, mientras que la variable sobrecarga de trabajo muestra un coeficiente negativo y no significativo, sugiriendo un impacto poco relevante en este contexto. Tanto incentivos como apoyo familiar presentan coeficientes positivos, aunque de menor magnitud, y mantienen significancia estadística según el valor de “Sig.” reportado, lo que respalda su aporte en el modelo aunque en menor medida. En resumen, el modelo revela que fortalecer el liderazgo y el desarrollo de habilidades son las estrategias más efectivas para prevenir conflictos laborales, mientras que los incentivos y el apoyo familiar tienen un efecto positivo pero más limitado, y la sobrecarga de trabajo no muestra una influencia significativa en la muestra analizada.

Tabla 11

Resultados de la Hipótesis.

HIPOTESIS	VALOR DE BETA	SIGNIFICANCIA	RESULTADOS
H1 Liderazgo – Prevención de conflictos laborales	,232	,000	APROBADA
H3 Desarrollo de habilidades– Prevención de conflictos laborales	,292	,000	APROBADA
H2 Sobrecarga de trabajo – Prevención de conflictos laborales	-,021	0,873	RECHAZADA
H4 Incentivos – Prevención de conflictos laborales	,130	,000	RECHAZADA

H5 Apoyo familiar – Prevención de conflictos laborales	,028	,000	RECHAZADA
--	------	------	-----------

Fuente: Elaboración Propia

El análisis de las hipótesis revela que tanto el liderazgo (H1) como el desarrollo de habilidades (H3) muestran valores Beta positivos y significativos (0,232 y 0,292 respectivamente, ambos con $p=0,000$), por lo que sus hipótesis son aprobadas, confirmando su impacto directo en la prevención de conflictos laborales; en contraste, la sobrecarga de trabajo (H2) presenta un valor Beta negativo y no significativo ($-0,021$; $p=0,873$), resultando en el rechazo de su hipótesis, mientras que incentivos (H4) y apoyo familiar (H5), aunque tienen coeficientes positivos y significativos (0,130 y 0,028; $p=0,000$), también son rechazadas según los criterios establecidos, lo que sugiere que, si bien aportan al modelo, su influencia no es suficiente para ser consideradas determinantes en la prevención de conflictos laborales en la muestra estudiada.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio confirman la relevancia de los factores psicosociales en la prevención de conflictos laborales en las microempresas de Cuenca, específicamente destacando la influencia significativa del liderazgo y el desarrollo de habilidades. Estas dos dimensiones, avaladas estadísticamente por los valores Beta y la significancia obtenida, coinciden con la literatura internacional y regional, donde se reconoce que un liderazgo participativo y la capacitación continua contribuyen a crear ambientes laborales más colaborativos y menos propensos a conflictos (Goleman, 2017; Jiménez, 2016).

El hallazgo de que la sobrecarga de trabajo no representa un predictor significativo en este contexto resulta relevante, ya que contradice algunas investigaciones previas que han vinculado la carga laboral excesiva con el surgimiento de tensiones y conflictos (Salanova et al., 2014); esto puede deberse a particularidades de las microempresas analizadas, donde la flexibilidad y las dinámicas familiares atenuan los efectos negativos de la sobrecarga. Por otro lado, aunque los incentivos y el apoyo familiar muestran coeficientes positivos y significativos, su papel como determinantes en la prevención de conflictos no se consolida plenamente en el modelo, posiblemente porque su impacto es más indirecto o depende de



factores contextuales no captados en la investigación. Estas diferencias resaltan la importancia de adaptar las estrategias de prevención de conflictos a la realidad de cada organización, priorizando el fortalecimiento del liderazgo y la formación de los empleados. En síntesis, el estudio contribuye a una comprensión más matizada del fenómeno, sugiriendo que el éxito en la prevención de conflictos laborales depende en gran medida del capital humano y del estilo de gestión, más que de factores externos o incentivos aislados, y abre nuevas líneas de investigación para explorar la interacción entre estas dimensiones en diferentes tipos de empresas.

Conclusiones

El liderazgo efectivo y el desarrollo de habilidades del personal son los factores psicosociales que más inciden en la prevención de conflictos laborales en las microempresas de Cuenca, demostrando que la gestión participativa y la capacitación continua contribuyen significativamente a un ambiente laboral armonioso y a la reducción de tensiones.

La sobrecarga de trabajo, los incentivos y el apoyo familiar, aunque presentes en el modelo, no muestran una influencia determinante en la prevención de conflictos laborales en el contexto analizado, lo que sugiere que su impacto puede ser indirecto o depender de variables contextuales específicas de cada organización.

El estudio evidencia la necesidad de que las microempresas prioricen el fortalecimiento del liderazgo y el desarrollo de competencias en sus equipos de trabajo como estrategia central para la prevención de conflictos, destacando la importancia del capital humano y el estilo de gestión sobre otros factores tradicionales en la dinámica laboral.

Referencias bibliográficas

Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 470-478. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n57/1695-6141-eg-19-57-460.pdf>



Abasaheb, S., & Subashini, R. (2023). Aneuvering Of Digital Transformation: Role Of Artificial Intelligence In Empowering Leadership -An Empirical Overviewse. International Journal of professional, 8(5), 01-18. Obtenido de <https://www.openaccessojs.com/JBReview/article/view/1838/858>

Agencia de Marketing digital Quito Ecuador. (15 de 12 de 2024). ndmarketingdigital. Recuperado el 02 de 01 de 2025, de https://ndmarketingdigital.com/como-interpretar-r2-y-r2-ajustado/?utm_source=chatgpt.com

Ahmad, I., & Gao, Y. (2017). A Review of Ethical Leadership and Other EthicsRelated Leadership Theories. European Scientific Journal, 13(29), 10-23. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55032159/2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1667596988&Signature=cVaMIywr7P7ID~ho~bL3WYHA2TnQd9NMLRriYuohbO3cFpD9hGifXW4M16422r0->

[RilNzLDFjHjif9TDHhyGgXlXhHA7mC4rxClSaTMPwQHwcYzphkRJGrenqoB~6Ctd~0KHVExQyJi19Esx4voyNaz4fD](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55032159/2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1667596988&Signature=cVaMIywr7P7ID~ho~bL3WYHA2TnQd9NMLRriYuohbO3cFpD9hGifXW4M16422r0-RilNzLDFjHjif9TDHhyGgXlXhHA7mC4rxClSaTMPwQHwcYzphkRJGrenqoB~6Ctd~0KHVExQyJi19Esx4voyNaz4fD)

Aldaz, O. (2022). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud de un establecimiento de la Red de Salud Cajamarca. Chiclayo: Tesis Doctoral. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97189/Aldaz_FOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Brown, M., & Benson, J. (2005). Managing to overload? Work overload and performance appraisal processes. Group & Organization Management, 30(1), 99-124. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1059601104269117>

Carrión, M. Á., & Hernández, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. Salud Uninorte, 34(3), 705-714. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n3/2011-7531-sun-34-03-705.pdf>

Chang, X., Kalliath, P., Chan, C., & Kalliath, T. (2019). How does family support facilitate job satisfaction? Investigating the chain mediating effects of work-family enrichment and



job-related well-being. Stress and Health, 36(1), 97-104. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/smi.2918>

Coverman, S. (1989). Role Overload, Role Conflict, and Stress: Addressing Consequences of Multiple Role Demands. Social forces, 67(4), 965-982. Obtenido de <https://academic.oup.com/sf/article-abstract/67/4/965/2232323>

Creswell, J. (2009). Research design Qualitative, and Mixed Methods Approaches. Lincoln: Sage. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/cresswel-2009-diseo-de-investigacion-metodos-cualitativo-cuantitativo-y-mixto-d4pqk8qw56np>

Creswell, John, & Creswell, D. (2018). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Quinta edición ed.). Londres: SAGE Publications, Inc. Obtenido de https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf

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>

Field, A. (2017). Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (5 ed.). Resino Unido: Sage. Obtenido de <https://collegepublishing.sagepub.com/products/discovering-statistics-using-ibm-spss-statistics-5-257672>

Gil, P., & García, J. (2008). Efectos De La Sobrecarga Laboral Y La Autoeficacia Sobre El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Burnout) Un Estudio Longitudinal En Enfermería. Revista Mexicana de Psicología, 25(2), 329-337. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>

Guillén, M. (1992). Análisis de regresión múltiple (2da Edición ed., Vol. 1). 2014: Centro de Investigaciones Sociológicas. Obtenido de <https://libreria.cis.es/libros/analisis-de-regresion-multiple/9788474766486/>

Hanke, J., & Reitsch, A. (1996). Pronósticos en los negocios (5ta Edición ed., Vol. 1). Mexico: Pearson. Obtenido de https://cbtis177.edu.mx/pdf/biblioteca_virtual/admon_rec_humanos/Pronosticos_en_los_Negocios_Reitsch_5a_Ed.pdf

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2022). Metodología de la Investigación (séptima ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 02 de 2024, de



<https://es.slideshare.net/slideshow/metodologa-de-la-investigacin-roberto-hernandez-sampieri-253051010/253051010>

Hubert, M., & Blalock, J. (1972). Social statics (Primera Edición ed., Vol. 1). New york: McGraw-Hill. Obtenido de <https://archive.org/details/socialstatistic000blal/page/n5/mode/2up>

Losada, B., & Briz, M. (2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. Revista de Derecho, 29(1), 1-25. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rd/n29/2393-6193-rd-29-e3694.pdf>

Newbold, P., Carlson, W., & Thorne, B. (2013). Estadística para Administración y Economía (8va Edición ed., Vol. 1). Madrid: Pearson. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Estadistica-para-administracion-y-la-economia.-6Ed.-Newbold-2008.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Rodriguez, M., & Dabos, G. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 25(1), 219-242. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052017000100015

Tholen, G. (2019). The limits of higher education institutions as sites of work skill development, the cases of software engineers, laboratory scientists, financial analysts and press officers. Studies in Higher Education, 44(11), 283-298. Obtenido de <https://www.tandfonline-com.vpn.ucacue.edu.ec/doi/full/10.1080/03075079.2018.1490894>

Thomas, K. (1992). Conflict and Conflict Management: Reflections and Update. Journal of Organizational Behavior, 13(3), 265-274. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/2488472>

Acosta D. y Navarrete G. (2013) Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo. Revista La Técnica



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.