



ORIGINAL

Influence of exposure to psychosocial risks on occupational stress among telemedicine agents in Quito

Influencia de la exposición a riesgos psicosociales en estrés laboral de agentes telemédicos en Quito

Julio Rodrigo Morillo Cano¹  , Alisson Daniela Navarrete Medina² , Darwin Raúl Noroña Salcedo¹  ,
Edmundo Daniel Navarrete Arboleda¹  

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Tulcán, Ecuador.

²Universidad San Francisco de Quito. Pichincha, Ecuador.

Citar como: Morillo Cano JR, Navarrete Medina AD, Noroña Salcedo DR, Navarrete Arboleda ED. Influence of exposure to psychosocial risks on occupational stress among telemedicine agents in Quito. Data and Metadata. 2024; 3:.240. <https://doi.org/10.56294/dm2024.240>

Enviado: 15-01-2024

Revisado: 27-06-2024

Aceptado: 07-12-2024

Publicado: 08-12-2024

Editor: Adrián Alejandro Vitón Castillo 

Autor para la correspondencia: Julio Rodrigo Morillo Cano 

ABSTRACT

Psychosocial risks are workplace conditions that impact the physical, mental, and social health of workers. This study analyzes the relationship between psychosocial risks and occupational stress among telemedicine agents in Quito. The objective was to determine the extent to which exposure to psychosocial risks influences occupational stress in this population. A non-experimental, cross-sectional, and correlational design was used, with the participation of 91 telemedicine agents selected based on predefined criteria. Using a survey technique, two instruments were applied: The Psychosocial Risk Factors Questionnaire and the adapted OIT-OMS Occupational Stress Scale. The hypothesis proposed a positive correlation between the variables, and the Tau-b Kendall test was used for inferential analysis. The results showed that 57,2 % of participants presented high exposure to psychosocial factors, with job demands, workplace conditions, and workload identified as the most frequent dimensions. Additionally, 42,9 % of agents reported some level of stress, mainly related to deficiencies in leadership, lack of group cohesion, and adverse organizational conditions. The Tau-b Kendall correlation coefficient was 0,806, indicating a strong association between the variables. It is concluded that psychosocial risks have a significant relationship with occupational stress and that their mitigation could reduce stress by up to 31,14 %, highlighting the need for specific interventions to improve the work environment and the well-being of employees.

Keywords: Psychosocial Risks; Occupational Stress; Telemedicine Agents; Occupational Health; Working Conditions.

RESUMEN

Los riesgos psicosociales son condiciones del entorno laboral que impactan la salud física, mental y social de los trabajadores. Este estudio analiza la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en agentes telemédicos en Quito. El objetivo fue determinar el grado en que la exposición a los riesgos psicosociales influye en el estrés laboral en esta población. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con la participación de 91 agentes telemédicos seleccionados mediante criterios predefinidos. A través de la técnica de la encuesta, se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS adaptada. La hipótesis planteaba una correlación positiva entre ambas variables, y se utilizó la prueba Tau-b de Kendall para el análisis inferencial. Los resultados mostraron que el 57,2 % de los participantes presentaron alta exposición a factores psicosociales, destacándose las exigencias

laborales, las condiciones del lugar de trabajo y la carga laboral como las dimensiones más frecuentes. Además, el 42,9 % de los agentes manifestó algún nivel de estrés, relacionado principalmente con deficiencias en el liderazgo, falta de cohesión grupal y condiciones organizacionales adversas. El coeficiente de correlación de la Tau-b de Kendall fue de 0,806, indicando una fuerte asociación entre las variables. Se concluye que los riesgos psicosociales tienen una relación significativa con el estrés laboral y que su mitigación podría reducir el estrés hasta en un 31,14 %, subrayando la necesidad de intervenciones específicas para mejorar el entorno laboral y el bienestar de los trabajadores.

Palabras clave: Riesgos Psicosociales; Estrés Laboral; Agentes Telemédicos; Salud Ocupacional; Condiciones Laborales.

INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales se refieren a aquellas condiciones inherentes al entorno laboral que afectan la salud física, mental y social de los trabajadores. Estos riesgos incluyen factores como las demandas excesivas de trabajo, la falta de control sobre las tareas, el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, la presión del tiempo, la ausencia de apoyo social, y la inseguridad laboral. Estos factores, si no se gestionan adecuadamente, generan impactos adversos en el bienestar de los empleados, afectando su desempeño y calidad de vida.

Por su parte, el estrés laboral es una respuesta fisiológica y emocional que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para afrontarlas. Esta condición se caracteriza por síntomas como agotamiento, irritabilidad, ansiedad y problemas de concentración, y puede derivar en trastornos más severos, como depresión o enfermedades cardiovasculares. El estrés laboral no solo impacta negativamente la salud de los trabajadores, sino que también afecta la productividad y el clima organizacional.

Los agentes telemédicos son profesionales que actúan como intermediarios en la provisión de servicios de salud a distancia, utilizando tecnologías de la información y comunicación para conectar a pacientes con personal médico. Su labor incluye la gestión de consultas virtuales, el monitoreo de pacientes, la orientación sobre cuidados de salud y el soporte técnico para el uso de plataformas telemédicas. Estos agentes desempeñan un papel clave en garantizar la accesibilidad, eficiencia y calidad en la atención médica, especialmente en contextos donde el acceso presencial a los servicios de salud es limitado.

El análisis de los riesgos psicosociales y su impacto en el estrés laboral de agentes telemédicos es fundamental debido al crecimiento exponencial de los servicios de telemedicina, especialmente tras la pandemia de COVID-19. Estos profesionales enfrentan elevados niveles de presión por la alta demanda de atención, la interacción constante con pacientes en situaciones críticas y el manejo de tecnologías. Comprender cómo estas condiciones afectan su bienestar permite diseñar estrategias preventivas y correctivas que mejoren su calidad de vida laboral y, en consecuencia, la calidad de los servicios de salud proporcionados.

En este ámbito de estudio, la pregunta de investigación que aquí se formula es: ¿Cómo influye la exposición a riesgos psicosociales en el nivel de estrés laboral de los agentes telemédicos en Quito?

Según los antecedentes investigativos, el comité mixto OMS/OIT formula en 1984 una definición de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, con el propósito de abordar necesidades específicas de la época. No obstante, con el tiempo, dicha definición ha sido considerada limitada, imprecisa y carente de especificidad, lo que refleja su incapacidad para abarcar plenamente las complejidades actuales de las condiciones laborales y personales de los trabajadores.⁽¹⁾

El estrés surge cuando existe un desbalance entre las demandas y presiones del entorno y la capacidad del individuo para afrontarlas, lo que puede derivar en un problema de salud significativo para los trabajadores al afectar su desempeño y bienestar.⁽²⁾

Un aspecto relevante para destacar en el estudio actual es la naturaleza compleja y dinámica de la telemedicina, evidenciada por su evolución más allá de la eficacia clínica y el análisis coste-eficacia. Los beneficios para los pacientes y los desafíos en los análisis económicos subrayan la importancia de considerar la telemedicina como un logro colaborativo continuo, con procesos difíciles de predecir. Esto resalta la necesidad de realizar investigaciones más amplias, enfocadas no solo en la eficacia, sino también en las perspectivas de los pacientes y en la innovación como un proceso integral.⁽³⁾

El objetivo del presente estudio es determinar el grado en que la exposición a los riesgos psicosociales influye en el estrés laboral en agentes telemédicos en Quito.

MÉTODO

El presente estudio adopta un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población objetivo incluyó a los trabajadores de la salud que prestan servicios en telemedicina en un hospital de Quito, alcanzando una participación del 93 % (91 de 98 trabajadores). Se emplearon criterios de inclusión como: asistencia médica preventiva y curativa en línea, más de seis meses en funciones, relación de dependencia laboral y firma del

consentimiento informado. Se excluyeron aquellos en proceso de desvinculación, con instrumentos incompletos, o que estaban con baja médica o permisos por vacaciones o maternidad.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta con dos instrumentos principales. El Test de Factores de Riesgo en el Trabajo de Silva consta de 46 ítems distribuidos en siete dimensiones: condiciones laborales, carga de trabajo, características de la tarea, exigencias laborales, desarrollo de carrera, interacción social y remuneración. Este instrumento utiliza una escala Likert (0 = nunca, 4 = siempre) y clasifica los resultados en tres niveles de riesgo (alto, medio y bajo). Su confiabilidad alcanza un alfa de Cronbach de 0,89.

El segundo instrumento fue la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, adaptada por Sergio Medina en 2006 al contexto latinoamericano. Esta herramienta mide el estrés en siete dimensiones: clima y estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, cohesión y respaldo grupal. Sus 25 ítems, también evaluados con escala Likert, generan una clasificación en cuatro niveles de estrés (bajo, intermedio, presencia de estrés y alto estrés). La escala tiene una alta fiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0,91.

Para el análisis descriptivo se calcularon frecuencias y porcentajes de variables sociodemográficas como género, edad, tiempo de servicio y formación, además de los niveles de exposición a riesgos psicosociales y estrés laboral. En el análisis inferencial se plantearon las hipótesis:

- Hi: las personas expuestas a riesgos psicosociales presentarán mayor estrés laboral.
- Ha: las personas expuestas a riesgos psicosociales presentarán menor estrés laboral.
- H0: no existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

La prueba estadística utilizada fue la Tau-b de Kendall, adecuada para datos categóricos ordinales, con niveles de significancia de 0,05 y 0,01. Además, se calculó el coeficiente de determinación para explorar la fuerza de las correlaciones.

Todos los participantes firmaron un consentimiento informado que garantizó la confidencialidad de los datos, así como la seguridad física y mental durante el estudio. Los resultados estarán disponibles para las autoridades, con el propósito de mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida en el entorno de trabajo.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos incluyen tanto el análisis descriptivo como inferencial de las encuestas aplicadas. A continuación, se presentan los datos sociodemográficos, los niveles de exposición a factores de riesgo psicosociales, el grado de estrés laboral y la comprobación de las hipótesis planteadas.

Variables sociodemográficas

La población estudiada estuvo compuesta mayoritariamente por hombres (57,1 %), superando a las mujeres por 14,2 puntos porcentuales. En términos de edad, el 67 % de los participantes tenía menos de 41 años, conformando un grupo predominantemente joven. En cuanto al tiempo de servicio, el 64,8 % reportó más de tres años en funciones telemédicas, aunque el 34 % combinaba esta labor con consultas externas presenciales (tabla 1).

| Tabla 1. Variables sociodemográficas | | |
|--------------------------------------|------|------|
| Variables | N=91 | % |
| Género | | |
| Femenino | 39 | 42,9 |
| Masculino | 52 | 57,1 |
| Edad número (en años) | | |
| 21 - 30 | 8 | 8,8 |
| 31 - 40 | 53 | 58,2 |
| 41 - 50 | 22 | 24,2 |
| 51 - 60 | 8 | 8,8 |
| Tiempo de servicio | | |
| de 0 a 6 meses | 13 | 14,3 |
| de 6 meses a 3 años | 19 | 20,9 |
| más de 3 años | 59 | 64,8 |
| Formación | | |
| Tercer Nivel | 61 | 67 |
| Estudiando post grado | 23 | 25,3 |
| Postgrado completo | 7 | 7,7 |

De acuerdo con la tabla 1, respecto al nivel de formación, el 33 % de los participantes estaba en proceso de especialización médica o había completado sus estudios de posgrado. La mayoría (67 %) contaba únicamente con título de tercer nivel, lo que refleja una mezcla de profesionales en diferentes etapas de desarrollo académico y profesional.

Estos datos permiten caracterizar a los participantes como un grupo profesional joven, mayoritariamente masculino y con experiencia significativa en telemedicina. La proporción de trabajadores que avanzan en estudios de especialización médica sugiere un interés generalizado en el desarrollo académico y profesional.

Resultados de la encuesta de factores de riesgo psicosociales

La encuesta de factores de riesgo psicosociales permitió evaluar el nivel de exposición en siete dimensiones del entorno laboral, clasificadas en tres categorías: alta, media y baja. Los resultados detallados se presentan en la tabla 2.

| Dimensiones | Alto | | Medio | | Bajo | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Condiciones del lugar de trabajo | 33 | 36,30 | 35 | 38,50 | 23 | 25,30 |
| Carga de Trabajo | 37 | 40,70 | 30 | 33,00 | 24 | 26,40 |
| Contenido y características de la tarea | 38 | 41,80 | 26 | 28,60 | 27 | 29,70 |
| Exigencias Laborales | 43 | 47,30 | 27 | 29,70 | 21 | 23,10 |
| Papel laboral y desarrollo de la carrera | 39 | 42,90 | 22 | 24,20 | 30 | 33,00 |
| Interacción social y aspectos organizacionales | 38 | 41,80 | 4 | 4,40 | 49 | 53,80 |
| Remuneración del rendimiento | 46 | 50,50 | 11 | 12,10 | 34 | 37,40 |
| Valor total factores de riesgo psicosocial | 38 | 41,80 | 14 | 15,40 | 39 | 42,90 |

Los resultados de la tabla 2 destacan que el 57,2 % de la población está expuesta a factores de riesgo psicosociales, considerando las categorías alta y media. La dimensión más afectada fue exigencias laborales, con un 77 % de los participantes reportando exposición. Este grupo describió tareas complejas que demandan alta concentración, posturas incómodas y esfuerzo visual constante, además de un trabajo rutinario que limita la creatividad y la iniciativa.

En segundo lugar, el entorno físico de trabajo fue señalado como desfavorable por el 74,8 % de los encuestados, quienes expresaron insatisfacción con las condiciones higiénicas, iluminación, temperatura y disponibilidad de equipos.

La carga de trabajo ocupó el tercer lugar, con un 73,7 % de comentarios negativos. Los trabajadores describieron jornadas extensas, labores los fines de semana y una falta de capacitación adecuada para manejar la sobrecarga de actividades.

Otras dimensiones destacadas incluyen el contenido y características de la tarea (67,10 %) y el papel laboral y desarrollo de carrera (62,6 %), reflejando frustraciones relacionadas con la repetitividad del trabajo, las relaciones laborales conflictivas, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, y la desconexión entre formación y exigencias laborales.

Finalmente, la remuneración del rendimiento y la interacción social se asociaron a niveles más bajos de inconformidad (62,6 % y 46,2 %, respectivamente), aunque persisten preocupaciones respecto al salario, estímulos laborales y sistemas de supervisión, que los participantes consideran inadecuados y poco inclusivos.

En resumen, estos hallazgos evidencian que una proporción significativa de agentes telemédicos enfrenta riesgos psicosociales que afectan tanto su desempeño como su bienestar laboral.

Resultados de la escala de estrés laboral

La encuesta de la OIT-OMS evaluó el estrés laboral en siete dimensiones específicas, además de proporcionar una calificación global del grado de afectación. Las dimensiones permiten identificar si los trabajadores presentan o no signos de deterioro relacionados con el estrés, mientras que la valoración global clasifica el estrés en las categorías de bajo nivel, nivel intermedio y presencia de estrés.

Los resultados de la tabla 3 muestran que las dimensiones con mayor proporción de trabajadores que no presentan estrés son la estructura organizacional (84,60 %), seguida de territorio (82,40 %) y respaldo del grupo (76,90 %). Estas áreas reflejan cierta estabilidad percibida por los agentes en aspectos como la claridad de la estructura organizativa, el entorno físico y el apoyo entre compañeros.

Tabla 3. Resultado de la escala de estrés laboral

| Dimensiones | No presenta | | Presenta | |
|---------------------------|-------------|-------|----------|-------|
| | No. | % | No. | % |
| Clima organizacional | 67 | 73,60 | 24 | 26,40 |
| Estructura organizacional | 77 | 84,60 | 14 | 15,40 |
| Territorio organizacional | 66 | 72,50 | 25 | 27,50 |
| Territorio | 75 | 82,40 | 16 | 17,60 |
| Influencia del líder | 52 | 57,10 | 39 | 42,90 |
| Falta de cohesión | 63 | 69,20 | 28 | 30,80 |
| Respaldo del grupo | 70 | 76,90 | 21 | 23,10 |

Por otro lado, las dimensiones más críticas, con mayor porcentaje de participantes que reportan estrés, incluyen influencia del líder (42,90 %) y falta de cohesión (30,80 %). Los trabajadores destacan una percepción de falta de apoyo efectivo por parte de sus superiores y dificultades en la cohesión grupal, lo que sugiere desafíos significativos en el liderazgo y la colaboración interpersonal.

En el análisis global, estos resultados permiten identificar áreas clave donde intervenir para reducir los niveles de estrés laboral, especialmente en dimensiones relacionadas con la interacción social y el liderazgo, que afectan directamente al bienestar de los agentes telemédicos.

Resultados globales del nivel de estrés laboral

El análisis global de la escala de estrés laboral mostró que el 42,9 % de los participantes experimenta algún grado de estrés, distribuidos en 24,2 % con estrés alto y 18,7 % con un nivel intermedio. Los resultados detallados se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Nivel de estrés laboral

| Dimensiones | Estrés | % | Nivel medio | % | Nivel bajo | % |
|--------------------|--------|-------|-------------|-------|------------|-------|
| Valor total estrés | 22 | 24,20 | 17 | 18,70 | 52 | 57,10 |

Las dimensiones más afectadas por el estrés laboral incluyen:

1. Influencia del líder (42,9 %): los participantes reportaron insatisfacción con la gestión de personal y decisiones percibidas como arbitrarias, reflejando una falta de preparación de los líderes en aspectos clave de gestión y liderazgo.
2. Falta de cohesión grupal (30,8 %): la percepción de una escasa unión entre los miembros del equipo, la ausencia de un sentido de pertenencia y la falta de orgullo por el trabajo grupal fueron aspectos destacados como factores estresantes.
3. Territorio organizacional (27,5 %): los encuestados señalaron la ausencia de autonomía en sus funciones y la falta de apoyo por parte de las autoridades como limitaciones importantes que afectan su desempeño y bienestar.

Otras dimensiones con menor presencia de estrés incluyeron:

- Clima organizacional (26,4 %): refleja una percepción general negativa del entorno laboral, influenciada por la falta de satisfacción con las condiciones actuales del trabajo.
- Respaldo del grupo (23,1 %): indicó debilidades significativas en el apoyo y ayuda recibidos tanto de compañeros como de supervisores inmediatos.
- Territorio (17,6 %): de evidenció una carencia de infraestructura, equipamiento técnico y mobiliario necesarios para el desempeño eficiente de las tareas asignadas.
- Estructura organizacional (15,4 %): esta dimensión resaltó problemas relacionados con la alta burocratización y los obstáculos administrativos que complican la prestación de servicios médicos por parte de los agentes telemédicos.

En conclusión, los resultados reflejan que los agentes telemédicos enfrentan un entorno laboral desafiante, donde factores como la calidad del liderazgo, la cohesión grupal y las condiciones organizacionales desempeñan un papel crítico en la generación de estrés laboral. Estos hallazgos sugieren la necesidad de intervenciones orientadas a mejorar la gestión del personal, fomentar el trabajo en equipo y optimizar las condiciones estructurales y organizacionales.

Resultados inferenciales

Para comprobar la hipótesis de investigación, que plantea que la exposición a los factores de riesgo psicosociales influye significativamente en los niveles de estrés laboral, se realizó un análisis inferencial basado en tablas de contingencia y la prueba estadística Tau-b de Kendall (tablas 5 y 6).

| Factores de riesgo | Bajo nivel de estrés (%) | Nivel medio de estrés (%) | Estrés (%) | Total (%) |
|--------------------|--------------------------|---------------------------|------------|-----------|
| Bajo | 39 | 42,90 | 0 | 0,00 |
| Medio | 13 | 14,30 | 0 | 0,00 |
| Alto | 0 | 0,00 | 17 | 18,70 |
| Total | 52 | 57,20 | 17 | 18,60 |

El análisis descriptivo muestra que el 42,9 % de los trabajadores que no estuvieron expuestos a factores de riesgo psicosociales reportaron bajos niveles de estrés laboral. Entre aquellos con exposición media, el 14,3 % también presentó bajos niveles de estrés, mientras que un caso (1,1 %) alcanzó la categoría de presencia de estrés. Por otro lado, el grupo con alta exposición mostró un 18,7 % con niveles intermedios de estrés y un 23,1 % con estrés elevado. Para evaluar esta relación, se utilizó la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall con un nivel de significancia de 0,05. Los resultados obtenidos se detallan en la tabla 6.

| Medidas simétricas | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada |
|--------------------|-------|---------------------------|--------------|
| Tau-b de Kendall | 0,806 | 0,021 | 31,191 |
| Tau-c de Kendall | 0,724 | 0,023 | 31,191 |
| N de casos válidos | 91 | | |

Notas: Nivel de significancia asintótica bilateral: < 0,05
Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall: 0,806

Los valores obtenidos muestran una significación aproximada de 0,000, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral, permitiendo rechazar la hipótesis nula. El coeficiente Tau-b de Kendall de 0,806 refleja una asociación fuerte entre las variables, mientras que el Tau-c de Kendall confirma una relación consistente (0,724). En conclusión, estos resultados validan la hipótesis de investigación, demostrando que la exposición a factores de riesgo psicosociales está asociada con mayores niveles de estrés laboral en los agentes telemédicos. La alta fuerza inferencial de los coeficientes subraya la robustez de este vínculo, destacando la necesidad de intervenciones que reduzcan la exposición a estos riesgos y promuevan el bienestar en el entorno laboral.

Resultados complementarios: análisis correlacional

| Dimensión de factores de riesgo | Suma de estrés | Clima organizacional | Estructura organizacional | Territorio organizacional | Territorio | Lider | Cohesión | Respaldo |
|--|----------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|------------|---------|----------|----------|
| Condiciones del lugar de trabajo | 0,521** | 0,527** | 0,524** | 0,499** | 0,524** | 0,497** | 0,496** | 0,531** |
| Carga de trabajo | 0,580** | 0,549** | 0,566** | 0,556** | 0,573** | 0,526** | 0,526** | 0,536** |
| Contenido y características de la tarea | 0,482** | 0,496** | 0,417** | 0,485** | 0,517** | 0,481** | 0,504** | 0,487** |
| Exigencias laborales | 0,602** | 0,540** | 0,587** | 0,620** | 0,595** | 0,484** | 0,596** | 0,547** |
| Papel laboral y desarrollo de carrera | 0,495** | 0,504** | 0,464** | 0,557** | 0,555** | 0,419** | 0,487** | 0,497** |
| Interacción social y aspectos organizacionales | 0,412** | 0,446** | 0,401** | 0,496** | 0,401** | 0,484** | 0,469** | 0,417** |
| Remuneración del rendimiento | 0,566** | 0,566** | 0,526** | 0,568** | 0,528** | 0,504** | 0,553** | 0,549** |
| Suma factores riesgo | 0,558** | 0,534** | 0,538** | 0,590** | 0,567** | 0,467** | 0,552** | 0,516** |

De manera complementaria, y para profundizar en la relación entre las variables estudiadas, se realizó un análisis correlacional utilizando los valores numéricos globales de las encuestas aplicadas. Este análisis, basado

en la prueba Tau-b de Kendall, se enfocó en evaluar la influencia de las dimensiones de factores de riesgo psicosociales sobre las dimensiones del estrés laboral y su sumatoria total. La prueba registró un coeficiente general de correlación Tau-b de 0,806, lo que confirma una fuerte relación entre las variables y la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El análisis global entre la suma de los factores de riesgo psicosociales y la suma del estrés laboral obtuvo un coeficiente de correlación de 0,558, lo que confirma una relación positiva y moderada. El coeficiente de determinación, calculado como el cuadrado del coeficiente, fue de 0,3114, indicando que el 31,14 % del estrés laboral se explica por la exposición a factores de riesgo psicosociales.

Estos hallazgos refuerzan la importancia de mitigar los factores de riesgo psicosociales para reducir significativamente los niveles de estrés laboral. Si se logran implementar estrategias efectivas, podría disminuir hasta un 31,14 % del estrés reportado por los profesionales investigados, mejorando así su bienestar y desempeño.

DISCUSIÓN

El análisis inferencial que se realiza en este estudio permite confirmar la hipótesis de investigación (Hi), que plantea que las personas expuestas a riesgos psicosociales presentan mayor estrés laboral. Los resultados de la prueba Tau-b de Kendall arrojan un coeficiente de 0,806, indicando una fuerte correlación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, y un nivel de significancia inferior a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0), que sostiene la inexistencia de relación estadística significativa, así como la hipótesis alternativa (Ha), que sugiere que la exposición a estos riesgos podría estar asociada con menores niveles de estrés laboral. Estos hallazgos subrayan la influencia directa y significativa de los factores psicosociales en la generación de estrés en los agentes telemédicos estudiados.

Los hallazgos de este estudio evidencian una correlación significativa entre la exposición a riesgos psicosociales y la presencia de estrés laboral en agentes de telemedicina en Quito. Específicamente, se observa que el 57,2 % de los participantes están expuestos a factores de riesgo psicosociales, y el 42,9 % presenta algún nivel de estrés laboral. La prueba Tau-b de Kendall arroja un coeficiente de 0,806, indicando una fuerte correlación entre ambas variables.

El presente estudio y la investigación realizada por Seijas-Solano et al.⁽⁴⁾ sobre trabajadores universitarios en una escuela de bioanálisis venezolana comparten un enfoque en la evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral. Sin embargo, existen diferencias importantes en las poblaciones y los resultados obtenidos. Mientras que el ritmo de trabajo (80,8 %) y las condiciones laborales precarias (54,9 %) se identifican como los principales riesgos psicosociales en el contexto universitario, en el presente estudio los factores predominantes incluyen las exigencias laborales (77 %) y las condiciones del lugar de trabajo (74,8 %).

Además, el estudio venezolano encuentra una baja prevalencia de estrés laboral (3 %) y síndrome de burnout (5 %), en contraste con los niveles de estrés reportados en Quito, donde el 42,9 % de los participantes manifiesta algún grado de afectación. Ambas investigaciones resaltan la necesidad de intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y reducir los factores de riesgo psicosocial, aunque en contextos laborales y culturales distintos.

El presente estudio y la investigación de Fernández-Prada et al.⁽⁵⁾ que analiza a médicos residentes en un servicio de urgencias en Granada, comparten el objetivo de identificar la relación entre los riesgos psicosociales, el estrés laboral y sus efectos sobre los trabajadores. Ambos estudios destacan la alta prevalencia de condiciones laborales desfavorables asociadas al estrés.

En el caso de los médicos residentes, el 90 % reporta demandas psicológicas desfavorables como principal factor predictor de agotamiento emocional, mientras que el presente estudio identifica las exigencias laborales (77 %) y las condiciones del lugar de trabajo (74,8 %) como los factores más relevantes asociados al estrés. Además, los médicos residentes presentan un 45 % de agotamiento emocional y despersonalización, en contraste con el 42,9 % de estrés laboral reportado por los agentes telemédicos. Aunque ambos contextos laborales difieren, los resultados subrayan la necesidad de intervenciones estructurales y psicológicas para mejorar el bienestar de los trabajadores en ambientes de alta demanda profesional.

El presente estudio y la investigación realizada en el Patronato Provincial de Cotopaxi, Ecuador,⁽⁶⁾ abordan la exposición a factores de riesgo psicosocial desde diferentes contextos laborales, pero con hallazgos comparables. En ambos casos, las dimensiones de liderazgo y desempeño profesional emergen como factores críticos. En el estudio del Patronato, el 87,1 % de los trabajadores reporta deficiencias en liderazgo y desarrollo de competencias como factores de riesgo principales, mientras que en el caso de los agentes telemédicos, el liderazgo ineficaz afecta al 42,9 % de los encuestados.

Además, ambos estudios coinciden en que la falta de orientación, capacitación y organización institucional contribuye a un clima laboral adverso, aunque con diferentes enfoques. En el Patronato, la orientación y el manejo institucional son señalados como fuentes de estrés y desorganización, mientras que los agentes telemédicos destacan las exigencias laborales y las condiciones del lugar de trabajo como factores predominantes. En términos de impacto, ambos estudios resaltan que la exposición a riesgos psicosociales perjudica tanto la salud

emocional como el rendimiento laboral. Estas similitudes destacan la importancia de abordar estos factores de manera integral para mejorar el bienestar de los trabajadores en contextos laborales diversos.

El desempeño laboral de los empleados está estrechamente relacionado con los factores psicosociales, ya que una gestión adecuada de estos fomenta un ambiente de trabajo saludable y relaciones laborales positivas. Según Muñoz,⁽⁷⁾ quien analiza la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral en un establecimiento público, existe una relación significativa entre estas variables. Por el contrario, una gestión deficiente de los aspectos psicosociales puede exponer a los trabajadores a riesgos perjudiciales que no solo afectan su rendimiento laboral, sino que también impactan negativamente su salud física y emocional.⁽⁸⁾ Este escenario es evidente en el Patronato Provincial de Cotopaxi, donde el 58,60 % de los empleados enfrenta factores psicosociales adversos que comprometen su bienestar.

La crisis sanitaria por la propagación del coronavirus genera un cambio abrupto hacia el teletrabajo, trasladando gran parte de las oficinas a los hogares de los trabajadores, según destaca este análisis. Este fenómeno ha puesto un enfoque crítico en los riesgos psicosociales, un elemento relevante tanto para los teletrabajadores como para las organizaciones, dado su impacto en el bienestar y la productividad laboral. De manera similar al presente estudio, donde se observan altos niveles de estrés laboral y exposición a factores de riesgo psicosocial entre agentes telemédicos, otro estudio⁽⁹⁾ subraya la importancia de abordar componentes como la organización del tiempo, los descansos adecuados y la desconexión laboral. Ambas investigaciones resaltan la necesidad de implementar estrategias preventivas y de promoción que mitiguen los riesgos psicosociales y ergonómicos en el teletrabajo, para proteger la salud de los trabajadores y optimizar su desempeño laboral.

El estudio realizado por Lucas et al.⁽¹⁰⁾ sobre residentes médicos y trabajadores sanitarios en Francia durante el brote de SARS-CoV-2 identifica que los residentes médicos tienen un mayor riesgo de estrés y problemas de salud mental debido a percepciones negativas del ambiente laboral, la carga de trabajo y el contexto organizacional. Estos hallazgos son consistentes con el presente estudio, donde los agentes telemédicos también reportan altos niveles de estrés laboral relacionados con las exigencias laborales (77 %) y las condiciones del lugar de trabajo (74,8 %). Ambos estudios subrayan la importancia de implementar estrategias para mejorar el apoyo organizacional, las condiciones de trabajo y la gestión de riesgos psicosociales, destacando la necesidad de intervenciones que reduzcan el impacto negativo de estos factores en la salud mental y el rendimiento laboral.

El presente estudio se conecta con la investigación de Ulloa-Moreno et al.⁽¹¹⁾ sobre la función epigenética en la salud mental. Ambos trabajos subrayan cómo factores externos, como el ambiente laboral en el caso de este estudio y los factores ambientales en la epigenética, influyen significativamente en la salud mental y emocional. Mientras que la investigación epigenética destaca cómo los cambios en la expresión génica, como la metilación del ADN, están mediados por el entorno, el presente estudio identifica que la exposición a factores psicosociales como la carga laboral y las condiciones organizacionales contribuye directamente al estrés laboral. Esta relación sugiere que las condiciones laborales adversas podrían tener efectos epigenéticos a largo plazo, afectando no solo el bienestar inmediato, sino también la salud futura de los trabajadores.

CONCLUSIONES

El presente estudio confirma una relación significativa entre los factores de riesgo psicosociales y la manifestación del estrés laboral en 91 profesionales de la salud que realizan su labor de manera telemática. Aunque más del 40 % de los trabajadores reportaron exposición a estos factores, esta alta prevalencia es común en instituciones de salud públicas, las cuales frecuentemente carecen de sistemas de gestión eficientes, recursos adecuados, capacitación continua y mecanismos justos de remuneración. Estas deficiencias generan barreras que dificultan la provisión de servicios dignos y de calidad, aumentando la tensión emocional y el estrés en el personal.

Por otro lado, el análisis de los niveles de estrés laboral evidenció que un número importante de profesionales (39 trabajadores) experimentan fatiga, agotamiento y tensión relacionados con factores como la influencia del liderazgo deficiente, la falta de cohesión grupal, el mal clima organizacional y el escaso respaldo de los compañeros.

Los resultados inferenciales demostraron que la exposición a factores de riesgo psicosociales está directamente asociada con un aumento de los niveles de estrés laboral en todas las dimensiones evaluadas. Específicamente, se estima que un proceso efectivo de mitigación de estos factores podría prevenir hasta el 31,14 % del estrés laboral que afecta al personal médico telemático, mejorando así su bienestar y la calidad del servicio que brindan. Estas conclusiones subrayan la importancia de implementar estrategias de intervención que promuevan un entorno laboral saludable y reduzcan las tensiones psicosociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valencia-Contrera M, Rivera-Rojas F. Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición [A

definition proposal for psychosocial risks at work]. Rev Med Chil. 2023 Feb;151(2):229-236. Spanish. doi: 10.4067/s0034-98872023000200229.

2. Gómez-Aranda C, García-Pérez A, González-Aragón ÁE, Reyes-Jiménez O. Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en trabajadores de la salud [Association between occupational stress and nicotine dependence in health workers]. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2021 Nov 1;59(6):510-516. Spanish. PMID: 34908425.

3. Ekeland AG, Bowes A, Flottorp S. Effectiveness of telemedicine: a systematic review of reviews. Int J Med Inform. 2010 Nov;79(11):736-71. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2010.08.006.

4. Seijas-Solano DE. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis [Psychosocial risks, occupational stress and burnout syndrome in university workers from a Bioanalysis School]. Rev Salud Publica (Bogota). 2019 Jan 1;21(1):102-108. Spanish. doi: 10.15446/rsap.V21n1.71907.

5. Fernández-Prada M, González-Cabrera J, Iribar-Ibabe C, Peinado JM. Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias [Psychosocial risks and stress as predictors of burnout in junior doctors performing emergency guards]. Gac Med Mex. 2017;153(4):450-458. Spanish. doi: 10.24875/GMM.17002395.

6. Cumbicus Astudillo TA, Noroña Salcedo DR, Vega Falcón V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo. RUCS [Internet]. 1 de mayo de 2023 [citado 27 de noviembre de 2024];6(2):1310-29. Disponible en: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854>

7. Jacome-Muñoz M, Noroña-Salcedo D, Vega-Falcón V. Factores psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador. Revista Médica Electrónica. [Internet]. 2021 [citado 2 mayo 2022]; 43(5): [aprox.14 p.]. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/432817>.

8. Ramírez-Ocaña, X. A., Zumárraga-Espinosa, M., Segovia-Marín, J. V., Lima-Acosta, E. E., & Pillajo-Salcedo, G. M. Riesgos psicosociales: Análisis sociodemográfico y sociolaboral en una universidad privada ecuatoriana. Revista Iberoamericana De Psicología. [Internet]. 2020 [citado 26 agosto 2022];13(2):57-68. Disponible en: <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.1320718>.

9. Alarcón-Moyano GA. Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en el Teletrabajo. DC [Internet]. 14 de octubre de 2021 [citado 27 de noviembre de 2024];7(6):736-62. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2363>

10. Lucas D, Brient S, Eveillard BM, Gressier A, Le Grand T, Pougnet R, Dewitte JD, Loddé B. Health Impact and Psychosocial Perceptions among French Medical Residents during the SARS-CoV-2 Outbreak: A Cross-Sectional Survey. Int J Environ Res Public Health. 2021 Aug 9;18(16):8413. doi: 10.3390/ijerph18168413.

11. Ulloa-Moreno S, Suárez-López A, Porras-Enriquez M. La función epigenética en la salud mental y las enfermedades neurodegenerativas. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Internet]. 2023 [citado 12 Jul 2024]; 42 (2) Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/2951>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguna.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Julio Rodrigo Morillo Cano, Alisson Daniela Navarrete Medina, Darwin Raúl Noroña Salcedo, Edmundo Daniel Navarrete Arboleda.

Redacción - borrador inicial: Julio Rodrigo Morillo Cano, Alisson Daniela Navarrete Medina, Darwin Raúl Noroña Salcedo, Edmundo Daniel Navarrete Arboleda.

Redacción - revisión y edición: Julio Rodrigo Morillo Cano, Alisson Daniela Navarrete Medina, Darwin Raúl Noroña Salcedo, Edmundo Daniel Navarrete Arboleda.