



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Evaluación del Estrés laboral en los trabajadores de la Empresa SERVISILVA de
la Provincia de Orellana en el período 2024

Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero Industrial

Autor:

Galvez Otavalo, Paola Andrea

Tutor:

Phd. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Paola Andrea Galvez Otavalo, con cédula de ciudadanía 2200271043, autora del trabajo de investigación titulado: **Evaluación del Estrés laboral en los trabajadores de la Empresa SERVISILVA de la Provincia de Orellana en el período 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 22 de octubre del 2025

Paola Andrea Galvez Otavalo

C.I: 2200271043

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Edmundo Cabezas PhD** catedrático adscrito a la Facultad de Ingeniería, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **Evaluación del Estrés laboral en los trabajadores de la Empresa SERVISILVA de la Provincia de Orellana en el período 2024**, bajo la autoría de **Paola Andrea Galvez Otavalo**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, al día 22 de octubre del 2025



PhD. **Edmundo Cabezas**
TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**Evaluación del Estrés laboral en los trabajadores de la Empresa SERVISILVA de la Provincia de Orellana en el período 2024**”, presentado por **Paola Andrea Galvez Otavalo** con cédula de identidad número 2200271043, bajo la tutoría de Ing. Edmundo Cabezas PhD; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 08 de diciembre del 2025.

Ing. Darío Fernando Guamán Lozada, Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Fabián Fernando Silva Frey, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Rosa Ormaza Hugo, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento
 **SGC**
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **PAOLA ANDREA GALVEZ OTAVALO** con CC: **2200271043**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, Facultad de **INGENIERÍA**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISILVA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO 2024**", cumple con el **9 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO MAGISTER**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, **28 de OCTUBRE** de 2025



PhD. Edmundo Cabezas
TUTOR

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fuente de sabiduría y fortaleza en todo momento, por ser mi guía en cada paso de este camino, por darme paciencia y brindarme la perseverancia para alcanzar esta meta. A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi ejemplo de esfuerzo y dedicación. A mis hermanos, Bryan, Jefferson, Michael y a mí querida hermana Micaela, pilares esenciales en mi vida, cuya compañía, cariño y comprensión han sido un refugio en momentos difíciles. Este triunfo lo comparto con ustedes. A mis amigas y compañeros por su amistad incondicional, por su apoyo, por sus palabras de aliento, gestos de cariño y por todas aquellas experiencias vividas, felicidad y motivación a lo largo de esta etapa. Sus enseñanzas y su cariño han sido las bases fundamentales para convertirme en la persona que soy hoy en día y poder llegar hasta aquí. Este éxito no es solo mío, es un reflejo de todo lo que hemos construido a lo largo de este camino.

Paola Galvez

AGRADECIMIENTO

En primera instancia quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por ser mi salvador en los momentos difíciles, por darme inteligencia, sabiduría y fortaleza para no rendirme en todo este proceso. Su infinita gracia ha sido fundamental para llegar hasta aquí.

A mi familia por apoyarme en cada paso y decisión que doy, por formar parte esencial de mi vida, por creer en mí y por ser mi mayor fuente de inspiración, que con su amor y trabajo duro me educaron en toda mi formación profesional. Gracias a sus valores y sacrificios me han dado la fortaleza infinita para superar cada desafío que se me atraviese y mantenerme de pie en la lucha de mis sueños.

A mi tutor de tesis, PhD. Edmundo Cabezas, le agradezco por su tiempo, paciencia, dedicación y ser mi guía a lo largo de este trayecto. Su experiencia y sus sabios consejos han sido parte vital para la realización de esta investigación.

A mis amigas/os y compañeros/as por su amistad incondicional, apoyo, motivación y palabras de aliento que me ha ayudado a sobresalir durante estos años de estudio. Gracias por las alegrías y los momentos compartidos y por ayudarme a mantenerme firme hasta este punto.

Finalmente agradezco a la prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas de poder formarme como profesional y a cada uno de los docentes que me han guiado en este camino. Gracias por su paciencia y compromiso en ayudarme a alcanzar mis sueños.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... 17

1.1	Planteamiento del problema	18
1.2	Formulación del Problema	22
1.3	Justificación.....	22
1.4	Objetivos	23
1.4.1	General	23
1.4.2	Específicos	23

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... 25

2.1	Antecedentes	25
2.2	Marco teórico	28
2.2.1	Riesgos Psicosociales.....	28
2.2.2	Prevención de los riesgos psicosociales.....	28
2.2.3	Estrés.....	29

2.2.4	Estrés Laboral	29
2.2.5.	Causas del Estrés.....	31
2.2.6.	Consecuencias del Estrés	32
2.2.7.	Dimensiones del Estrés	32
2.2.8.	Tipos de Estrés en Entornos Laborales	34
2.2.9.	Tipos de Estresores	35
2.2.10.	Niveles del estrés	36
2.2.11.	Factores y Síntomas del test de Estrés	37
2.3.	Marco Legal	38
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador	38
2.3.2.	Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo	39
2.3.3.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo decisión 584	40
2.3.4.	Política de Prevención de Riesgos Laborales.	41
2.4.	Glosario de términos	42
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	43	
3.1	Tipo de Investigación	43
3.2	Diseño de Investigación	44
3.3	Técnicas de recolección de Datos	45
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra	46
3.5	Valoración del test de estrés.....	47
3.6	Hipótesis.....	47
3.7	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	48
3.7.1	Operacionalización de variables	48

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1 Resultados de la investigación	49
4.2 Variables sociodemográficas.....	49
4.2.1 Edad.	49
4.2.2 Género.....	50
4.2.3 Estado Civil.....	50
4.2.4 Nivel de Estudio.....	51
4.3 Cumplimiento del objetivo específico 1.....	52
4.4 Cumplimiento del objetivo específico 2:	53
4.5 Comprobación de hipótesis	82
CAPÍTULO V. PROPUESTA	88
5.1 Manual de Manejo de Estrés en Trabajadores de la Empresa Servisilva Cia. Ltda.	
.....	88
5.1.1 Objetivo General	88
5.1.2 Introducción	88
5.1.3 Técnicas de Relajación ante el Estrés Laboral.....	89
5.1.4 Procedimiento ante una situación de Estrés laboral.....	91
5.1.5 Conclusión	92
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
6.1 Conclusiones	93
6.2 Recomendaciones.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores y síntomas del test de estrés	37
Tabla 2. Prueba estadística Chi Cuadrado	44
Tabla 3. Coeficiente V de Cramer para correlación.....	44
Tabla 4. Fiabilidad Coeficiente Alpha de Cronbach.....	46
Tabla 5. Confiabilidad KMO	46
Tabla 6. Dimensiones y preguntas del cuestionario de estrés.....	47
Tabla 7. Valoración del estrés.....	47
Tabla 8. Operacionalización de las variables.....	48
Tabla 9. Alpha de Cronbach del test de estrés	52
Tabla 10. Valoración KMO del cuestionario de estrés	53
Tabla 11. Fases de las técnicas de relajación ante el estrés	89
Tabla 12. Técnicas de relajación ante el estrés laboral	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas referente al estrés laboral	21
Figura 2. Edad de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva Cia. Ltda.....	49
Figura 3. Género de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	50
Figura 4. Estado civil de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	51
Figura 5. Nivel de estudio de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	51
Figura 6. Síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	54
Figura 7. Síntomas de Comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	55
Figura 8. Síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	56
Figura 9. Síntomas Psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	57
Figura 10. Niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	58
Figura 11. Correlación de la edad y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	59
Figura 12. Correlación entre la variable sociodemográfica edad con los síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	61
Figura 13. Correlación entre edad y síntomas intelectuales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	63
Figura 14. Correlación entre la edad y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa servisilva.....	64

Figura 15. Correlación entre género y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	66
Figura 16. Correlación entre la variable sociodemográfica género y síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	67
Figura 17. Correlación entre la variable sociodemográfica género y los síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisiva.....	68
Figura 18. Correlación entre género y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	70
Figura 19. Correlación entre el estado civil y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	71
Figura 20. Correlación entre el estado civil y síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	73
Figura 21. Correlación entre el estado civil y síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	74
Figura 22. Correlación entre el estado civil y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	76
Figura 23. Correlación entre el nivel de estudio y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	77
Figura 24. Correlación entre la variable sociodemográfica nivel de estudio y los síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	78
Figura 25. Correlación entre la variable sociodemográfica nivel de estudio y los síntomas intelectuales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	80

Figura 26. Correlación entre el nivel de estudio y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	81
Figura 27. Correlación de la edad y niveles de estrés en los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	83
Figura 28. Correlación entre la variable género con los niveles de estrés en los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	84
Figura 29. Correlación entre el estado civil y los niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva	85
Figura 30. Correlación entre la variable nivel de estudio con los niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Test de Estrés de la Dra. Cristina Villalobos	100
Anexo 2. Carta de Aceptación de la Empresa Servisilva Cia Ltda	103

RESUMEN

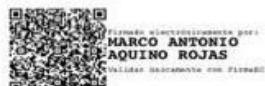
El estrés laboral es un problema significativo que se presenta en cada individuo de manera física o mental, debido a los altos índices de desempleo, inestabilidad económica, problemas familiares y con otras personas, esto ha ocasionado que las personas, en especial los trabajadores sean afectados aún más por esos cambios repentinos, llevándolos a afrontar situaciones de tensión constantes. Se empezó compartiendo el contenido del test que se aplicó a los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda. Se trata de un estudio transversal y descriptivo. La población de estudio está conformada por 88 trabajadores entre ellos encargados de diferentes áreas utilizando el cuestionario de la Dra. Cristina Villalobos. Para el procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS V27. Para finalizar el estudio se realizó un manual de intervención a los factores más críticos. Los resultados obtenidos son 4 trabajadores con estrés bajo, 79 con estrés medio y 5 con estrés alto. Se concluye que la variable investigada tiene un impacto de estrés medio-alto, siendo síntomas alertantes y preocupantes para la salud y el bienestar de los trabajadores por lo que se requiere mitigarlos a través de estrategias de apoyo, mejoramiento de las condiciones laborales y un entorno laboral colaborativo, psicología positiva, entre otras acciones que puedan generar un ambiente más saludable y seguro para los trabajadores.

Palabras claves: estrés laboral, trabajadores, prevención, riesgos psicosociales, estresores.

ABSTRACT

Work-related stress is a significant problem that affects every individual physically or mentally. High unemployment rates, economic instability, family problems, and interpersonal issues have caused people, especially workers, to be even more affected by these sudden changes, leading them to face constant stressful situations. We began by sharing the content of the test that was administered to workers at the company Servisilva Cia Ltda. This is a cross-sectional and descriptive study. The study population consisted of 88 workers, including managers from different areas, using the questionnaire developed by Dr. Cristina Villalobos. SPSS V27 statistical software was used to process the data. To conclude the study, an intervention manual was developed for the most critical factors. The results obtained were 4 workers with low stress, 79 with medium stress, and 5 with high stress. It was concluded that the variable investigated has a medium-high impact on stress, with alarming symptoms that are concerning for workers' health. Therefore, it is necessary to mitigate these symptoms through support strategies, improved working conditions, a collaborative work environment, and positive psychology, among other actions that can create a healthier and safer environment for workers.

Keywords: work stress, workers, prevention, psychosocial risks, and stressors.



Reviewed by:
Marco Antonio Aquino
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 1753456134

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el estrés laboral es considerado un factor de riesgo que altera el estado mental del individuo, al generar reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo, que causan una pérdida del control y traen consigo consecuencias en la salud de los trabajadores, en la eficiencia y la productividad de las organizaciones. (Buitrago, 2021).

El estrés laboral en los empleados de la empresa Servisilva es un tema que ha ganado relevancia en el ámbito laboral actual ya que se trata de una respuesta física, mental y emocional originada por la exposición continua a situaciones de presión en el entorno de trabajo, lo que genera agotamiento, ansiedad y disminución en el rendimiento del trabajador. Este fenómeno llamado estrés, afecta tanto la salud de los trabajadores como la eficiencia de la organización cuando no se le da la importancia necesaria.

Servisilva Cia Ltda, es una empresa ubicada en la provincia de Orellana, dedicada a la prestación de servicios de roscado y maquinados en general. Su equipo de trabajo está conformado por 88 trabajadores distribuidos en diversas áreas dentro de la organización desempeñando un rol fundamental en su funcionamiento por lo que están expuestos a distintos factores de estrés laboral

El presente estudio evalúa el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Empresa Servisilva en el período 2024 con la finalidad de determinar los niveles de estrés y proponer como aporte medidas preventivas orientadas a mitigar o reducir el impacto del estrés en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

Por esta razón se planteó investigar sobre el estrés laboral utilizando el test de Estrés desarrollado por la Dra, Cristina Villalobos, compuesto de 31 ítems diseñados para evaluar

distintas dimensiones asociadas a esta problemática, se empleó una metodología científica basada en encuestas cuantitativa y cualitativa con el fin de encontrar la problemática que está afectando a los trabajadores de la empresa Servisilva, se usó un tipo de investigación descriptiva que permitió observar los diferentes factores que afectan a la salud ocupacional del mismo y así dar una solución a esta problemática sin embargo también se aplicó herramientas estadísticas como el alfa de Cronbach, KMO y V de Cramer para garantizar la fiabilidad, confiabilidad y la correlación de las variables sociodemográficas con las dimensiones del estrés

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que anualmente más del 2.8 millones de personas fallecen por causas de accidentes laborales o enfermedades vinculadas al entorno de trabajo. Además 160 millones de trabajadores padecen enfermedades ocupacionales, mientras que 374 millones de empleados sufren lesiones no mortales relacionadas con sus actividades laborales. Estas deficiencias en materia de seguridad y salud ocupacional generan un impacto económico significativo, representando el 3.94 % del Producto Interno Bruto (PIB) mundial cada año. La OMS enfatizó que la salud no se limita únicamente a la ausencia de enfermedades, sino que constituye un estado integral de bienestar físico, mental y social (OMS, 1948)

En regiones de Asia y el Pacífico, según la Encuesta sobre el Estrés y el Bienestar de 2014 en Australia, el 48% de los encuestados citaron las exigencias del trabajo como el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable (OIT, 2016).

Investigaciones en el ámbito de la salud mental indican que aproximadamente 30.000 personas en 39 países a nivel mundial presentan esta condición. No obstante, en países como Vietnam y Paraguay, donde los índices de bienestar emocional son elevados, el 97 % y el 95 % de

sus habitantes respectivamente califican su estado emocional entre bueno y muy bueno. Otros países con un promedio general del 78 % incluyen a Tailandia (89 %), así como India y Filipinas (88 %). A diferencia de Polonia (65 %) y Turquía (66 %) registran niveles de bienestar emocional menos favorables de acuerdo con los resultados de la encuesta. (OMS,2022)

En Europa más del 25 % de los empleados enfrentan niveles elevados de estrés laboral. Asimismo, el 51 % de los trabajadores en la Unión Europea considera que el estrés es una situación frecuente en su entorno laboral, mientras que cerca del 80 % de los directivos manifiestan preocupación por este problema. Además, más del 44 % de los empleados es decir más de cuatro de cada diez afirman que la pandemia ha intensificado el estrés en el ámbito laboral

En Latinoamérica, especialmente en México el estrés laboral ya se ubica en el top del rango mundial, superando por primera vez a China y Estados Unidos. Según un estudio elaborado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, asegura que al menos el 75% de personas padecen estrés laboral en este país. Mientras que, en países como Chile, según datos de 2011, casi el 28% de los trabajadores y más del 13% de los jefes señalan que existe estrés en sus empresas (Cortés et al., 2020).

En el caso de China, el estrés presenta una cifra que baja hasta el 73 %, seguida por Estados Unidos con un 59%. Además, se estima que un 40% de los empleados mexicanos sobrellevan las consecuencias del estrés laboral, por ende, sólo en México, cerca de 18,4 millones de personas viven con este tipo de estrés (Osorio, 2015).

La Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en Colombia (2007) reveló que dos tercios de los empleados enfrentan factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Las principales causas identificadas incluyen la atención al público, realización de tareas monótonas y

repetitivas, lo cual afecta a más del 50% de los empleados encuestados. (Ministerio de Salud Pública de Colombia, 2007)

El informe Mundial de Salud Mental de la OMS, publicado en junio de 2017, afirmó que en Ecuador la gran parte de los problemas que están relacionados con la salud de los trabajadores se dan en las grandes empresas, y un 85 % en empresas pequeñas, sobre todo en los sectores no estructurados, agrícolas o migrantes, ya que estos sectores no cuentan con ningún tipo de cobertura sobre salud ocupacional. Por lo tanto, el 70 % de los trabajadores no cuentan con seguros que pudieran indemnizarlos en caso de llegar a presentar enfermedades y traumatismos ocupacionales.

En el año 2018 mediante la Dirección General de Riesgos del Trabajo del IESS se reportaron en ese año 932 casos que contenían enfermedades profesionales a nivel nacional, de los cuales solo 26 fueron calificados. Pichincha concentró el 57.7 % de estos casos. La mayoría de las enfermedades ocupacionales correspondieron a afecciones traumatólogicas (85.63 %), seguidas por diagnósticos no determinados (10.6 %) y patologías otorrinolaringológicas (2.4 %). Los principales riesgos asociados a estas enfermedades fueron de origen ergonómico (79. 8%), seguidos por otros factores no determinados (9.5 %) y riesgos físicos, como exposición a ruido, vibraciones y radiaciones ionizantes y no ionizantes (6.3%). En cuanto a las enfermedades laborales, el estrés se identificó como la principal causa indirecta con una incidencia del 22.5 %. Respecto a los accidentes de trabajos calificados, en la provincia de Pichincha se reportó una tasa de 5 por cada 1.000 afiliados, siendo el sector de servicios comunales, sociales y personales el más afectado, concentrando el 29.3 % de los casos (Garzón, 2021)

Un muestreo piloto realizado a los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia Ltda, mediante el test de estrés desarrollado por la Dra. Villalobos, reveló que los trabajadores de la empresa Servisilva presentan un nivel elevado de estrés. Estos resultados indican que los

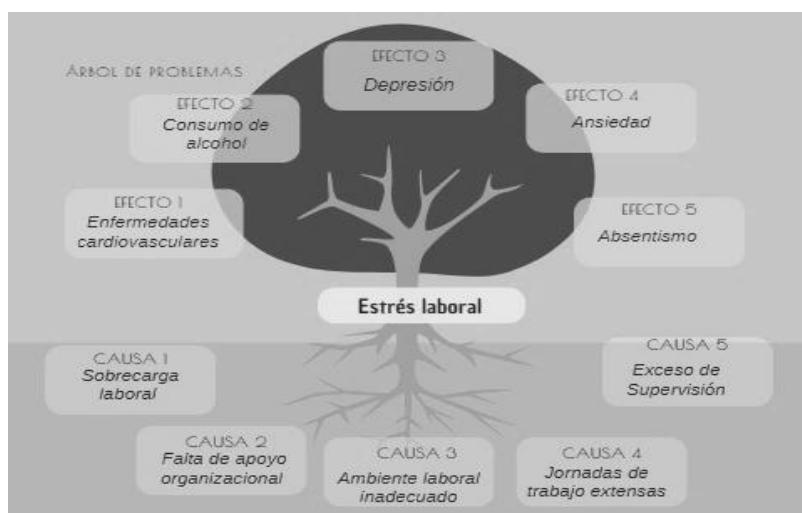
trabajadores están experimentando una carga de estrés alta, que podría tener implicaciones a largo plazo en su bienestar y desempeño. Los trabajadores reportaron síntomas como sensación de presión constante, dificultades para concentrarse, dolores de cabeza, y algunos problemas de salud relacionados con el estrés. Dado el impacto potencial de estos niveles de estrés en la productividad y calidad de vida de los trabajadores, estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar medidas preventivas

Según el jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, los trabajadores enfrentan condiciones laborales exigentes, como, sobrecarga de tareas, jornadas de trabajo extensas, tareas repetitivas, supervisión por los jefes superiores, demandas emocionales elevadas. El estrés en sí se asocia con conductas perjudiciales como, enfermedades cardiovasculares, consumo de alcohol, depresión, ansiedad, absentismo entre otros. Esta situación ha tenido un impacto negativo tanto en el rendimiento de los trabajadores como en la eficiencia global de la empresa. Por ello, es fundamental abordar esta problemática de manera integral, aplicando estrategias preventivas que garanticen el bienestar de los trabajadores y de la organización.

En la figura 1 se detalla un árbol de problemas referente al estrés:

Figura 1.

Árbol de problemas referente al estrés laboral



1.2 Formulación del Problema

Al consultar con el jefe de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa Servisilva Cia Ltda. se identificó que no poseen datos ni estudios específicos sobre el nivel de estrés entre los trabajadores, por los antecedentes descritos anteriormente y el hecho que el estrés es una problemática creciente que afecta a numerosos centros laborales, especialmente a los trabajadores de la empresa Servisilva, surge la necesidad de investigar más a fondo en este tema. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida está presente el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva de la Provincia de Orellana en el periodo 2024?

1.3 Justificación

Reducir el estrés laboral en los trabajadores aporta múltiples beneficios, entre ellos la mejora del bienestar emocional, el aumento del rendimiento y la productividad, la disminución del absentismo y la rotación de personal, así como la creación de un ambiente laboral más saludable, equilibrado y colaborativo.

El estrés laboral constituye un problema que afecta tanto el bienestar físico y psicológico de los trabajadores (al generar fatiga, ansiedad o desmotivación) como la eficiencia de la organización (debido a la disminución del rendimiento y la productividad). A pesar de ello, hoy en día, esta situación no ha tenido la atención requerida dentro de la organización, lo que evidencia la importancia de desarrollar la presente investigación. El objetivo principal es comprender que dicha problemática surge a partir de un desequilibrio entre las exigencias laborales (demandas, presiones y cargas excesivas de trabajo) y la capacidad de respuesta de los individuos (recursos personales, habilidades y estrategias de afrontamiento). Por ende, este análisis permitirá optimizar los procedimientos internos; fortalecer las políticas e implementar programas preventivos y

correctivos, orientados no sólo al tratamiento del problema sino principalmente, a su prevención garantizando un entorno laboral más saludable y productivo.

Hasta el momento no se han realizado estudios específicos sobre la presencia del estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva, lo que hace que esta investigación sea innovadora y relevante. Su propósito es visibilizar una realidad que puede estar afectando al rendimiento, la salud mental y la estabilidad laboral del personal. Por lo mismo ciertos niveles de estrés pueden contribuir al desarrollo de habilidades y al cumplimiento de objetivos, un exceso de estrés sin una gestión adecuada puede derivar en consecuencias negativas, como el agotamiento físico y mental de los trabajadores, la disminución de la productividad, el ausentismo y un ambiente laboral poco saludable.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Evaluar el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia Ltda. de la Provincia de Orellana en el período 2024 mediante el test de estrés de la Dra. Cristina Villalobos para determinar los niveles de riesgo

1.4.2 Específicos

- Realizar una prueba piloto del Test de Estrés de la Dra. Cristina Villalobos mediante el Alfa de Cronbach y KMO para determinar la fiabilidad y confiabilidad
- Determinar los niveles de estrés en bajo, medio y alto de los trabajadores de la empresa mediante el test de estrés para prevenir riesgos en la salud
- Elaborar un manual de prevención mediante técnicas de relajación para disminuir los niveles de estrés en los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia Ltda. de la provincia de Orellana en el Periodo 2024

La investigación realizada en la Empresa Servisilva se divide en capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I, presenta una descripción general de la investigación a desarrollarse en las siguientes unidades y temáticas

El capítulo II, muestra los fundamentos teóricos, conceptuales y normativos que respaldan el fenómeno objeto de estudio.

El capítulo III, se detalla el enfoque metodológico empleado, especificando el diseño de investigación y tipo de investigación para el desarrollo del tema

El capítulo IV, se expone los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados, los cuales se ilustran mediante gráficas, comparado con los hallazgos de investigaciones previas en función de los objetivos.

El capítulo V, abarca la creación de un manual de prevención de estrés como propuesta para la solución del problema

El capítulo VI, presenta las conclusiones y recomendaciones referentes al estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva conforme a los objetivos establecidos

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes

La presente investigación presenta un estudio teórico de diferentes autores de tesis de grado como artículos científicos y fuentes de sitios web con la finalidad de sustraer información clave y esencial sobre las variables en estudio (el estrés, sus dimensiones y las variables sociodemográficas asociadas). Por lo tanto, se recopilarán aportes científicos de autores relevantes para esta investigación en la que integren sus contribuciones al conocimiento académico para poder fortalecer el propósito de este estudio el cual está enfocado en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda.

Según varios científicos del estrés, como Furnham (2001), hasta el siglo XVIII esta teoría del estrés tenía principalmente significados coloquiales asociados a términos como “trabajo apurado”, “adversidad” o “aflicción”. Con el pasar del tiempo, su uso se extendió al ámbito de la física, el cual se utilizó para describir la fuerza ejercida sobre un objeto. En el siglo XIX, se dio a conocer con el término homeostasis, dicho concepto se entendió como un estado de equilibrio interno y se comenzó a considerar el estrés como un factor que altera dicho equilibrio representando una amenaza para la estabilidad del organismo.

En el año 2018 un estudio realizado por Chacón y Guillén en Perú, titulado “Relación del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa en Perú, esta investigación evidenció una correlación significativa entre ambas variables, detallando que los bajos niveles de satisfacción laboral estaban asociados con factores como: conflicto de expectativas en los roles, la remuneración inadecuada, condiciones físicas desfavorables, supervisión deficiente, falta de comunicación y apoyo por parte de los superiores, así como exigencias laborales excesivas. Además, en este estudio se evidenció un nivel alto de

estrés debido a la escasa colaboración entre compañeros, problemas de comunicación, relaciones interpersonales conflictivas y la ineficaz difusión de objetivos e información dentro de la organización. Chacón y Guillén (2018)

Bermudez (2017) en su estudio titulado “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito” cuyo objetivo fue determinar las consecuencias del estrés ocupacional entre la satisfacción laboral de los trabajadores de mandos medios de la organización. En este estudio, una de las variables analizadas fue el estrés por lo cual se empleó la tercera versión adaptada del test de estrés desarrollado por la Dra, Cristina Villalobos. Los resultados indicaron que, aunque los niveles de estrés eran bajos, los trabajadores experimentaban afectaciones en su salud, tales como dolores de cuello, problemas gastrointestinales, cefaleas y alteraciones en el ritmo cardiaco, lo que impactaba negativamente en su bienestar.

En el año 2019 en México un estudio realizado por Jhosep Gonzales titulado “Evaluación de riesgos laborales y el nivel de estrés en la empresa de construcción Inmobiliaria de Proyecciones Urbanísticas”. A través de un enfoque cuantitativo, aplicó dos cuestionarios para medir estos factores. Los hallazgos revelaron que el 38 % del personal experimentaba un nivel intermedio de estrés, influenciado por el clima organizacional, el estilo de liderazgo y la estructura de la empresa. González (2019)

En el año 2021, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez un estudio realizado por Kelly Apaza, Leopoldo Condori, Demetrio Machaca y Edy Larico titulada “Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras”. A través de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y nivel descriptivo-correlacional, se encuestó a 70 empleados para evaluar los factores que influyen en su nivel de estrés. Se concluyó

que el estrés afecta en cierta medida a más del 25 % de los trabajadores de las entidades financieras, debido principalmente por la sobrecarga de trabajo, las altas exigencias laborales, el nivel de responsabilidad, condiciones poco favorables en el entorno laboral y un clima organizacional deficiente. (Apaza et al., 2021)

Valeriano (2021) en su estudio titulado “Nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de cuidados intensivos y Emergencia del Hospital III ESSALUD en Perú, analizó el nivel de estrés laboral a través de un diseño descriptivo y transversal, se encuestó a 23 profesionales utilizando la escala de estrés de enfermería. Cuyos resultados indicaron que el 60.9 % del personal presentaban un alto nivel de estrés, siendo más frecuente en el área de emergencia (34.8%) que en cuidados intensivos (26.1%). Entre los principales factores estresantes se identificaron la carga de trabajo, la incertidumbre en los tratamientos, la exposición al sufrimiento y la muerte de los pacientes.

En el año 2023, un estudio realizado en el Hospital General Riobamba por Castillo Catty, Noroña Darwin y Vega Vladimir titulado “Relación del estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del área de terapia intensiva del Hospital General Riobamba durante la pandemia de COVID-19” desarrollaron una investigación básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional con una población total de 45 trabajadores, el cual utilizó el cuestionario de estrés de la tercera versión diseñada por la Dra. Villalobos en el año 2016 para identificar la presencia de estrés laboral. Los resultados en este estudio indicaron que el 75.56 % del personal presentó estrés laboral y el 57.78 % experimentó ansiedad, con una prevalencia de estrés de nivel medio (41.18%) y ansiedad de nivel bajo (50%). Además, se determinó una correlación significativa entre ambos factores, evidenciando que la presencia e intensidad del estrés aumentaba el riesgo de desarrollar ansiedad. (Castillo et al., 2023)

Por estas situaciones se ve la necesidad de profundizar sobre una problemática actual que, debido a la sobrecarga laboral y tras la pandemia ha cobrado una mayor relevancia para ser analizada

2.2 Marco teórico

2.2.1 *Riesgos Psicosociales*

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identificaron cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: el imperativismo del desarrollo; la transformación tecnológica; la intensificación de la competencia a escala mundial; mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. (Monte, 2012).

Estos cambios además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa ya que influyen en las opciones de empleo, las relaciones sociales o familiares, las necesidades de formación, la actualización de conocimientos y destrezas, los ritmos de trabajo, la disponibilidad de recursos, la ordenación de los procesos laborales, los cambios en las ofertas laborales y la salud de la población. (Monte, 2012).

2.2.2 *Prevención de los riesgos psicosociales*

La prevención exige una evaluación del riesgo en los lugares de trabajo de manera que se obtenga información precisa para que los distintos niveles de la organización adopten medidas preventivas que le correspondan ya que en cada una de las áreas de trabajo o tareas operativas que ejecuten deben realizarse la evaluación del riesgo, la misma que se define por ser una actividad dinámica y autóctona. (Lecca, 2013).

Los procesos de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos realizados técnicamente y con la participación del personal que corresponda, permitirán obtener información detallada para establecer las matrices IPER que necesita cada proyecto operativo de la compañía, lo que incluye los controles recomendados de acuerdo a los tipos de peligros y grados de riesgos. (Lecca, 2013).

2.2.3 *Estrés*

La definición estrés se ha convertido de uso común en la sociedad, aunque su normalización es un error demasiado preocupante. En el mundo actual, este fenómeno llamado estrés ha generado gran relevancia ya que su incidencia sigue aumentando prácticamente en todos los grupos de la población. Por lo tanto, cuando no se lo trata de la manera más adecuada y oportuna, el estrés desencadena diversas enfermedades como: ansiedad, depresión, úlcera, irritación entre otras aquellas enfermedades que ya existen dentro del individuo.

El estrés es un problema que se puede presentar en todas las etapas de la vida de las personas. Entre las aportaciones de Hans Selye se encuentra el síndrome de adaptación general que tiene tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Selye, 1956).

Por lo mismo, se trata de una respuesta cognitiva, conductual, perceptiva y fisiológica que ocurre cuando una situación sobrepasa la capacidad de una persona para regularse, especialmente cuando la situación no es controlable o no se puede predecir (Hernández y Nevárez, 2023).

Según (Díaz et al., 2023) menciona que “El estrés es un término que se encuentra muy asociado a variables como la fatiga, depresión, ansiedad y otras enfermedades que imposibilitan al ser humano para el cumplimiento de sus actividades diarias.”

2.2.4 *Estrés Laboral*

El estrés laboral es una alteración en el estado mental y físico de una persona en respuesta a factores estresantes, por lo que una situación estresante puede provocar una respuesta positiva

que se la conoce como estrés, o una respuesta negativa conocida como distrés. Esta alteración originada por el trabajo cuando las condiciones no corresponden a capacidades, necesidades y recursos del trabajador causan síntomas de enfermedad y desgaste tanto físico como emocional. (Buitrago, 2021).

Según (Tagua, 2024) cita a (OMS, 2022 p.1-5) El estrés laboral se define como la respuesta física y emocional que surge cuando las demandas y presiones del trabajo superan la capacidad de afrontamiento del individuo. Según la (OMS), el concepto de estrés laboral es “la reacción en situaciones laborales inadecuadas y desfavorables para el trabajador y se manifiesta mediante síntomas físicos y emocionales”.

Según (Cuaya et al., 2021) menciona que el Estrés se manifiesta en diversos ámbitos, es decir que dos de los más frecuentes son la vida cotidiana y el trabajo, no obstante, pese a su carácter situacional, sus efectos parecen no desaparecer de inmediato al cambiar los individuos de contexto. Para (Maglione et al., 2022) expresa que las personas al permanecer en un ambiente de trabajo estresante también pueden sentir una sobrecarga sensorial o pueden sentirse privados sensorialmente, pueden mostrarse imprevisibles y tener expectativas de trabajo que van más allá de sus capacidades.

Por lo tanto, para evitar la controversia entre el estrés personal que llevan las personas día a día y el estrés laboral, en esta investigación se estudió únicamente las situaciones que están ligadas al entorno laboral ya que el test de estrés evalúa estrictamente las dimensiones vinculadas al trabajo, como el ambiente físico, de comportamiento social, estructura organizacional y síntomas psicoemocionales. De este modo no se tomó en cuenta factores externos como los problemas familiares, personales y económicos, con el objetivo de reflejar únicamente el nivel de estrés presentado por las condiciones laborales dentro de la empresa.

2.2.5. Causas del Estrés

Las causas más comunes del estrés laboral están asociadas a los riesgos psicosociales relacionados con la organización y diseño del trabajo y las condiciones de empleo, también pueden tener influencia en la salud mental, el desempeño y la satisfacción laboral algunas condiciones externas, el estrés laboral aparece cuando el trabajo tiene demandas altas y la capacidad de control de toma de decisiones de la persona es baja, se puede establecer medidas preventivas sobre la organización y sobre el trabajador (OISS, 2021).

Las bases generadoras de estrés laboral más relacionadas son sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización (en aspectos como carencia de recursos, comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas de trabajo, estilos de gestión, así como falta de claridad del rol), clima organizacional, horarios de trabajo extensos, escaso personal y condiciones físicas en donde se llevan a cabo las actividades o tareas laborales como (el ruido, la temperatura, el entorno, entre otras..). Estos factores tanto físicos como mentales se encuentran principalmente presentes en el sector terciario como (supermercados, hospitales, colegios, universidades, bancos, etc..), en donde ejercen el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores, administrativos, entre otros (Buitrago, 2021).

Entre otras causas también se encuentran: mala comunicación de los supervisores y subalternos, falta de confianza para poder comunicarse sobre cómo se sienten, demandas laborales altas, falta de apoyo social, desorientación sobre las tareas asignadas y factores extralaborales relacionados con la familia sí mismo, la presencia de violencia, acoso laboral, dificultades en las relaciones interpersonales, condiciones precarias de la organización y largas jornadas de trabajo da como resultado una respuesta fisiológica en el individuo, con aspectos subjetivos y objetivos como (contrato de trabajo, bonos, incremento del salario, recompensas), y políticas organizacionales (Buitrago, 2021).

2.2.6. Consecuencias del Estrés

Las consecuencias que trae consigo el estrés, se determinan de diferentes tipos de efectos que varían en inmediatez, duración y gravedad. Sin embargo, estos efectos pueden ser leves o severos, temporales o pueden ser prolongados, generando impactos en la salud de los individuos, tanto a nivel físico, psicológico como conductual.

En cuanto a las enfermedades físicas provocadas por el estrés pueden presentar variaciones en su duración, desde afecciones transitorias, como molestias estomacales hasta patologías de mayor gravedad y persistencia, como la úlcera gástrica. Si el estrés se mantiene a lo largo del tiempo, puede contribuir al desarrollo de enfermedades degenerativas que afectan al corazón y otros órganos del cuerpo. A nivel emocional las personas sometidas a altos niveles de estrés suelen experimentar nerviosismo, fatiga, inestabilidad, depresión, preocupación e irritabilidad. Por otro lado, las respuestas conductuales pueden incluir agresividad, consumo de tabaco, abuso de alcohol o drogas, absentismo laboral y disminución del rendimiento en el trabajo (Newstrom, 2007).

Es importante mencionar que el estrés no siempre presenta una respuesta negativa, sino que también cumple una función positiva, que es actuar como un mecanismo de adaptación del organismo a su ambiente o entorno laboral. Por ende, cuando los niveles de estrés sobrepasan los límites tolerables, su impacto se vuelve un problema perjudicial para el individuo generando malestar y afectando la calidad de vida.

2.2.7. Dimensiones del Estrés

Ambiente Físico: Son características que se relacionan con la naturaleza del trabajo que se está realizando, cuánto de él está involucrado y el entorno en el que se realiza, cuando un enfermero decide tomar decisiones sobre su trabajo, pero se abstiene de hacerlo por falta de confianza y pericia en lo que está haciendo, situación que es contraria al buen funcionamiento de la profesión (Choque y López, 2021).

Así mismo representa los rasgos del desarrollo profesional; no dependen de la organización en la que trabajan: más bien, son un factor externo que trastorna el trabajo del profesional porque interfiere en su capacidad para concentrarse en su quehacer principal del momento y realizarla de la mejor manera posible (Jiménez, 2022)

Las condiciones laborales rotativas, que abarcan aspectos como la frecuencia, duración y calidad de los turnos, con frecuencia resultan en jornadas laborales largas y extenuantes (Riquelme et al., 2022). Estas condiciones son responsables de los trastornos del sueño y sus consecuencias asociadas; por lo tanto, las exigencias laborales, tanto en términos de cantidad (trabajar con muchas personas al mismo tiempo genera fatiga) como en términos de calidad (que involucra valoraciones sobre la formación y habilidades necesarias para llevar a cabo la tarea, así como su nivel de dificultad y complejidad), tiene un impacto directo en el bienestar laboral del profesional en su entorno de trabajo (Chung y Salas, 2018).

Ambiente Psicológico: El enfermero en este escenario evalúa su salud mental en relación con el desarrollo de su trabajo profesional y actividades diarias, lo que le ayuda a comprender que la salud mental es similar a un estado de bienestar donde examina su capacidad para manejar el estrés de manera regular (Huamán, 2018)

El trabajo de una enfermera implica realizar procedimientos dolorosos, hablar o escuchar a los pacientes y sus familias, con frecuencia sobre experiencias cercanas a la muerte. En ese sentido, la muerte de un paciente después de haber formado una relación cercana, vivir con el sufrimiento todos los días y estar en contacto constante con los deprimidos resulta en el desarrollo de una resistencia emocional en el profesional de la salud, es a la vez satisfactorio y estresante para el profesional ayudar a los pacientes a manejar su dolor y encontrar esperanza (Choque y Lopez, 2021).

Ambiente Social. El estrés en el lugar de trabajo es un tema de gran relevancia tanto a nivel social como económico. Los efectos negativos que tiene en la salud de los empleados y en la eficiencia de las empresas son múltiples y de gran alcance, como la reducción de productividad y la reducción de rentabilidad; además, de la reducción de capacidad de competencia frente a los demás.

Al respecto, la crisis financiera y la globalización, junto con los factores tecnológicos, demográficos y sociales, han transformado de manera significativa la forma en que las empresas operan, cómo las personas trabajan y cómo se estructura el contexto laboral. Estos cambios continúan desarrollándose a medida que la sociedad sigue evolucionando en respuesta a estos factores (Cortés et al., 2020).

Desempeño Profesional. Es un elemento fundamental en el éxito de la organización ya que cada empleado cumple con un rol clave en el logro de los objetivos organizacionales al momento de evaluar costos y beneficios de su participación, y al colocar en juego sus destrezas y capacidades individuales (Gaspar, 2021). Las organizaciones que excitan un entorno de trabajo laboral motivador, que ofrecen oportunidades de crecimiento al personal y reconocen los méritos y logros de los empleados tienden a desarrollar un mejor desempeño y ambiente laboral dentro de las organizaciones (Bautista et al., 2020).

2.2.8. *Tipos de Estrés en Entornos Laborales*

Según Cortés et al. (2020) afirmaron que existe tres tipos de estrés laboral clasificado, dado que el estrés agudo es el tipo más común y resulta de las presiones que las personas enfrentan a diario, puede ser breve y tiene pocos o ningún efecto negativo en su salud.

El estrés episódico agudo puede ser intenso y episódico, y ambos resultados pueden tener un impacto negativo en la salud física y emocional de una persona (Cortés et al., 2020).

Por último, el estrés crónico, es el más temible, hace que una persona sea más vulnerable y propensa a desarrollar enfermedades cada vez más graves, que en ocasiones pueden resultar en la muerte; también en el tiempo se manifiesten una serie de síntomas, desgastando a la persona que los experimenta y dejándola exhausta (Lorenzana, 2020).

Según (Aguayo, 2021) hace referencia a Campos (2016), sobre el estrés laboral lo cual afirma lo siguiente, que se presentan generalmente dos tipos de estrés en los entornos laborales, uno considerado episódico, que por sus características se presenta momentáneamente, que no se extiende por muchos periodos de tiempo y que luego de ser enfrentada, se terminan los síntomas presentados inicialmente; se podría tomar como ejemplo el estrés que se genera cuando una persona es despedida de su trabajo.

Existe otro tipo de estrés conocido como estrés crónico que generalmente se presenta cuando la persona es sometida por condiciones laborales inadecuadas, realización de mucho trabajo, toma de decisiones de mucha importancia. Los síntomas de este tipo de estrés se presentan de forma constante, siempre y cuando no se logre dar respuesta a las exigencias que se presentan y que fueron la causa de su aparición en la vida de las personas. (p.58)

2.2.9. *Tipos de Estresores*

Teniendo en consideración las causas que predisponen a procesos de estrés laboral, según un documento del Sindicato de Enfermería de España SATSE (2015), se pueden identificar tres tipos de estresores o causas del estrés laboral:

a) Estresores causados por el ambiente físico:

- Iluminación. - Cuando no se cuenta con un lugar en el que exista un adecuado nivel de luz para desarrollar su trabajo.
- Ruido. - Cuando en el lugar de trabajo existen sonidos muy fuertes que no permiten la concentración en el trabajo.

- Contaminación. - Cuando existen situaciones en donde por riesgos químicos o biológicos se pueda estar expuesto a afectación en la salud.
- Temperatura. - Cuando existen ambientes o muy calurosos o muy fríos que no permiten una adecuada labor de los colaboradores.

b) Estresores causados por la tarea

- La mente frente al trabajo. - Cuando el trabajador pone de manifiesto una gran energía física y mental en el desarrollo de sus tareas.
- Control frente a la tarea. - Cuando las tareas o actividades que se piden realizar al trabajador están alejadas de sus capacidades y conocimientos.

c) Estresores en la institución

- Problemas en los roles. - Al presentarse grandes diferencias entre el rendimiento que se espera de los trabajadores y lo que realmente le pide su institución.
- Por jornada de trabajo. - Cuando las empresas u organizaciones generan un excesivo desgaste tanto de manera mental como de manera física y por ende impide que los colaboradores enfrenten las situaciones de estrés.
- Por problemas en las relaciones personales de los trabajadores. - Cuando existen indiferencias, no existe amistad o han existido problemas personales.
- Poco desarrollo de los trabajadores. - Cuando no se presentan espacios para que los trabajadores puedan desarrollarse en el trabajo, ascender, lograr mejores remuneraciones, entre otros.

2.2.10. Niveles del estrés

Respecto a los niveles de estrés Montaño (2023), considera los siguientes:

Nivel bajo. - Existencia de signos de estrés muy leves, no se verifican síntomas destacables o preocupantes e inclusive no llegan a relacionarse con la aparición del estrés, pero las tareas ya presentan alguna forma de desequilibrio.

Nivel intermedio. - El individuo presenta agotamiento físico, emocional o mental. Aparece sintomatología notoria que va provocando malestar que es soportable. Se presentan estados de tensión y momentos de relajación.

Nivel alto. - Presencia de sintomatología de estrés negativo como dolores de cabeza, depresión, dolores abdominales, fatiga, depresión, ansiedad, entre otros que afectan la salud de forma directa de los individuos.

2.2.11. Factores y Síntomas del test de Estrés

La tabla 1 presenta los factores y síntomas del test de estrés según la propuesta de la Dra.

Villalobos

Tabla 1.

Factores y síntomas del test de estrés

Factores	Síntomas
Síntomas Fisiológicos	Dolor en la parte del cuello y espalda, problemas gastrointestinales, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas para respirar, dolor de cabeza, trastornos del sueño, palpitaciones en el pecho, cambios de apetito y problemas que tengan que ver con la función de los órganos genitales como (impotencia, frigidez).
Síntomas de Comportamiento Social	Dificultad para manejar relaciones familiares y con personas distantes, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar sus actividades, sensación de apartamiento y desinterés
Síntomas Intelectuales y Laborales	Sentimientos de alta carga de trabajo, dificultad para concentrarse, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de fracaso de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, desgano, disminución del rendimiento en el trabajo, poca

	imaginación, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso con sus tareas; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de trabajo
Síntomas Psicoemocionales	Sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad; pensamiento y actitudes negativas, sentimiento de inquietud, preocupación o tristeza, consumo de sustancias para aliviar la tensión o los nervios. Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”, consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo, sentimiento de que está perdiendo la conciencia, comportamiento rígido, terquedad, impresión de no poder manejar los problemas que presenta la vida

Nota. Adaptado de: Villalobos, Gloria. (2010) Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario, Bogotá.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 19).

Art. 34.- “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se rige por los principios de (solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación), para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado avalará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan el trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a

quienes se encuentran en situación de desempleo.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008 p. 19).

2.3.2. Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo

En el reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, generado mediante la Resolución 513 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 632, señala que:

En el “Art. 53.- Principios de acción preventiva. - En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios y aspectos:

- a) Control de los riesgos en su origen;
- b) Planificación para la prevención, integrando junto a ella la técnica, la organización y las condiciones del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación, medición, evaluación de los peligros y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades que presenten los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales;
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados (Seguro de Riesgos del Trabajo Resolución 513, 2011, p. 15).

El reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, establecido mediante la Resolución 513 del (IESS), publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 632, señala que:

En el Art.9.-Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. – “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes; (químico, físico, mecánico, biológico, ergonómico y psicosocial)”. (Seguro de Riesgos del Trabajo Resolución 513, 2011, p. 15).

En el Ecuador, se ha visto que el estrés laboral no está reconocido claramente como una enfermedad profesional dentro del Cuadro de Enfermedades Profesionales el mismo que ha sido aprobado por el Ministerio de Trabajo y el (IESS), según el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Por lo que, el estrés laboral puede llegar a ser considerado uno de los factores de riesgos psicosociales, derivando trastornos mentales o de comportamiento reconocidos como enfermedades relacionadas con el trabajo laboral, acorde a la Resolución C.D. 513 del IESS (2016) y a la Norma Técnica de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (2018).

Por esta razón, aunque el estrés laboral no se idealice como una enfermedad profesional de manera directa, se reconoce su impacto tanto en la productividad, la salud física y mental y el bienestar de los trabajadores.

2.3.3. *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo decisión 584*

La decisión 584, que corresponde al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2006, establece en su Capítulo I, referido a las Disposiciones Generales, lo siguiente:

En el Art. 1.- A los fines de esta decisión, las expresiones que se detallan a continuación tendrán los siguientes significados que para cada una de ellas se

señalan:

- m) Enfermedad profesional: enfermedad contraída como consecuencia de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral
- s) Salud Ocupacional: rama de la salud pública que tiene como objetivo promover y mantener el mayor valor de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las actividades; e incluso prevenir todo daño a la salud que haya sido causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuando el trabajo al trabajador teniendo en cuenta sus aptitudes y capacidades.
- t) Condiciones de salud: conjunto de variables objetivas de carácter fisiológico, psicológico y sociocultural que permitan determinar el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora. (Instrumento Andino, 2006, p. 2).

2.3.4. Política de Prevención de Riesgos Laborales.

La decisión 584, que corresponde al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2006, establece en su Capítulo I, referido a las Disposiciones Generales, lo siguiente:

En el Artículo. 4.- En el marco de sus sistemas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, los países miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de prevenir daños en el bienestar físico y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación durante el trabajo. (p. 1).

Para el cumplimiento de dicha obligación, cada país miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará de manera periódica su política nacional de mejorar de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Por ende, la política tendrá los siguientes objetivos específicos;

- g) Establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, así como un registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se utilizará con fines estadísticos y para la investigación de sus causas;
- i) Propiciar programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales;
- j) Asegurar el cumplimiento de programas de formación o capacitación para los trabajadores, acordes con los riesgos prioritarios a los cuales potencialmente se expondrán, en materia de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006, p. 2).

2.4. Glosario de términos

Estrés: Se entiende como la respuesta de integridad física y psicológica caracterizada por la preocupación mental (tensión, fatiga, exigencia de tareas y actividades), liberada por situaciones desafiantes (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Estresor: Son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. (Prevencionar.com, 2019)

Estrés episódico agudo: Se manifiesta en personas que enfrentan episodios recurrentes de estrés, atrapadas en un ciclo de alta exigencia y presión autoimpuesta. (Sanitas, 2023).

Estrés negativo: Es aquel estrés dañino que genera sobrecarga de trabajo, alterando el equilibrio físico y psicológico lo que reduce la productividad del individuo (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2020).

Fatiga: Se lo describe como la molestia o el cansancio que provoca un esfuerzo físico o mental. (Merino y Pérez, 2019)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

Balestrini (2000) señala que el marco metodológico “es el conjunto de procedimientos a seguir con la finalidad de lograr los objetivos de la información de forma válida y con una alta precisión” (p.44). En otras palabras, es la estructura sistemática para la recolección, ordenamiento y análisis de la información que permita la interpretación de los resultados en función del problema que se investiga.

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue descriptiva, puesto que analiza el fenómeno tal como se manifiesta en la realidad. Según (Kiss, 2024) la investigación descriptiva consiste en presentar la información tal cual es, indicando la situación en el momento de la investigación. Además, fue de tipo correlacional ya que se estableció la relación que existe entre las variables sociodemográficas (edad, género, estado civil y nivel de estudio) y los niveles de estrés por medio del coeficiente V de Cramer, el mismo que muestra en la tabla 3 su valoración en base al desarrollo de esta investigación para la comprobación de la hipótesis planteada. Según (Kiss, 2020) menciona que “La investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas.

La investigación fue de tipo transversal, debido a que se llevó a cabo la aplicación del cuestionario de estrés de la Dra. Villalobos en un solo tiempo y en un único momento para obtener los datos necesarios para ser evaluados y analizados. Según (Morales, 2020) menciona que “El estudio transversal, o estudio de prevalencia, es un tipo de investigación observacional ya que, para el estudio, se seleccionan una serie de variables sobre una determinada población de muestra; y todo ello, durante un solo periodo de tiempo.

3.2 Diseño de Investigación

La investigación que se desarrolló es no experimental, debido a que no se realizó ninguna manipulación de variables para la recolección de los datos de estrés de los trabajadores evaluados en la investigación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que la investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos (p.270).

La investigación es de característica mixta, es decir: cuali-cuantitativa, debido a que el fenómeno del estrés investigado se determinó en valores numéricos que definen su categorización y de la misma manera se presentó por niveles en: bajo, medio y alto.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado y el Coeficiente V de Cramer como se muestra en la tabla 2 y 3

Tabla 2.

Prueba estadística Chi Cuadrado

Chi Cuadrado	Valoración
Tiene relación entre las variables	P < 0.05
No tiene relación entre las variables	P > 0.05

Tabla 3.

Coeficiente V de Cramer para correlación

Coeficiente V de Cramer	Interpretación
> 0.25	Muy Fuerte
de 0.25 – 0.15	Fuerte
de 0.10 a 0.15	Moderado
de 0.05 a 0.10	Bajo
de 0 a 0.05	No existe relación / Muy bajo

Nota. Virla, M. Q. (2010)

3.3 Técnicas de recolección de Datos

El proceso de recolección de la información se llevó a cabo mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda, la cual se aplicó en línea. El cuestionario incluyó variables sociodemográficas (edad, género, estado civil, nivel de estudio) y los ítems del test de estrés de la Dra. Villalobos de forma anónima a los trabajadores mediante un enlace creado en Google Forms y compartido a través de WhatsApp.

Para la elaboración y sacar su análisis de la encuesta en Google Forms se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Crear un Google Forms con el objetivo del test, las preguntas sociodemográficas y el test de Estrés de la Dra. Villalobos
- Crear el enlace de la encuesta
- Compartir por WhatsApp al jefe de Seguridad de la Empresa Servisilva
- Descargar el Excel con las encuestas respondidas por los trabajadores
- Programar el Excel
- Exportar la hoja de Excel al SPSS
- Programar el SPSS
- Obtener los resultados
- Interpretar cada uno de los resultados obtenidos

La encuesta se realizó mediante el siguiente link: <https://forms.gle/8v83uJoG1xg4rF9U7>

En cuanto a la fiabilidad del test de estrés de la Dra. Cristina Villalobos aplicado, se lo realizó de la siguiente manera como se puede observar en la Tabla 4:

Tabla 4.*Fiabilidad Coeficiente Alpha de Cronbach*

Alpha de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Bueno
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. Adaptado de Gplresearch, (<https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>).

La confiabilidad del test de estrés aplicado se valora de la siguiente manera:

Tabla 5.*Confiabilidad KMO*

Valores KMO	Calidad del Valor
$1,00 \geq \text{KMO} > ,90$	Excelente
$0,90 \geq \text{KMO} > ,80$	Buena
$0,80 \geq \text{KMO} > ,70$	Aceptable
$0,70 \geq \text{KMO} > ,60$	Regular
$0,60 \geq \text{KMO} > ,50$	Malo
$\text{KMO} < ,50$	Inaceptable

Nota. Adaptado de Scielo, (http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052013000100009)

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra

La población de estudio total estuvo conformada de 88 trabajadores que laboran en la empresa “Servisilva”. Esta población incluyó empleados de diferentes áreas y niveles jerárquicos, lo que proporcionó una visión integral del ambiente laboral y de los factores que podrían contribuir al estrés en la empresa por lo tanto se trabajó con toda la población y no hizo falta sacar la muestra.

3.5 Valoración del test de estrés

Las dimensiones e ítems del cuestionario de estrés de la Dra. Villalobos se detallan en la tabla No.6:

Tabla 6.

Dimensiones y preguntas del cuestionario de estrés

Factores	Ítems
Síntomas fisiológicos	p1, p2, p3, p4, p5, p6, p7, p8
Síntomas de comportamiento social	p9, p10, p11, p12
Síntomas intelectuales y laborales	p13, p14, p15, p16, p17, p18, p19, p20, p21, p22
Síntomas psico-emocionales	p23, p24, p25, p26, p27, p28, p29, p30, p31
Total, de ítems	p31

Nota. Recuperado de VILLALOBOS, Gloria, Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario, Bogotá, 2010.

La tabla No. 7 muestra la valoración respecto a los niveles de estrés mediante el test aplicado.

Tabla 7.

Valoración del estrés

Niveles de estrés	Valoración
Bajo	0 – 41
Medio	42 – 83
Alto	84 - 125

Nota. Elaboración propia del autor

3.6 Hipótesis

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda., en el período 2024.

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda., en el período 2024.

3.7 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

3.7.1 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables empleadas en esta investigación se muestra en la

Tabla 8

Tabla 8.

Operacionalización de las variables

Variable independiente	Definición	Indicador	Técnica e Instrumento
Variables sociodemográficas: (Edad, género, estado civil, nivel de estudio)	Son atributos o elementos empleados para describir y examinar la estructura de una comunidad desde una perspectiva social y demográfica	Edad: # años Género: # de hombres y mujeres Estado civil: # de personas solteras, casadas, divorciadas, unión libre, viudas Nivel de estudio: # de personas de estudio básico, secundario, tecnológico, universitario, postgrado	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario con las variables sociodemográficas.
Variable dependiente	Definición	Indicador	Técnica e Instrumento
Estrés Laboral	Es la respuesta que una persona puede experimentar frente a demandas y situaciones laborales que no se corresponden con sus habilidades y conocimientos, desafiando su capacidad de afrontamiento	% de trabajadores que presentan estrés en: bajo, medio, alto.	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario de estrés de la Dra. Villalobos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados de la investigación

Esta investigación evalúa variables sociodemográficas y un test en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda.

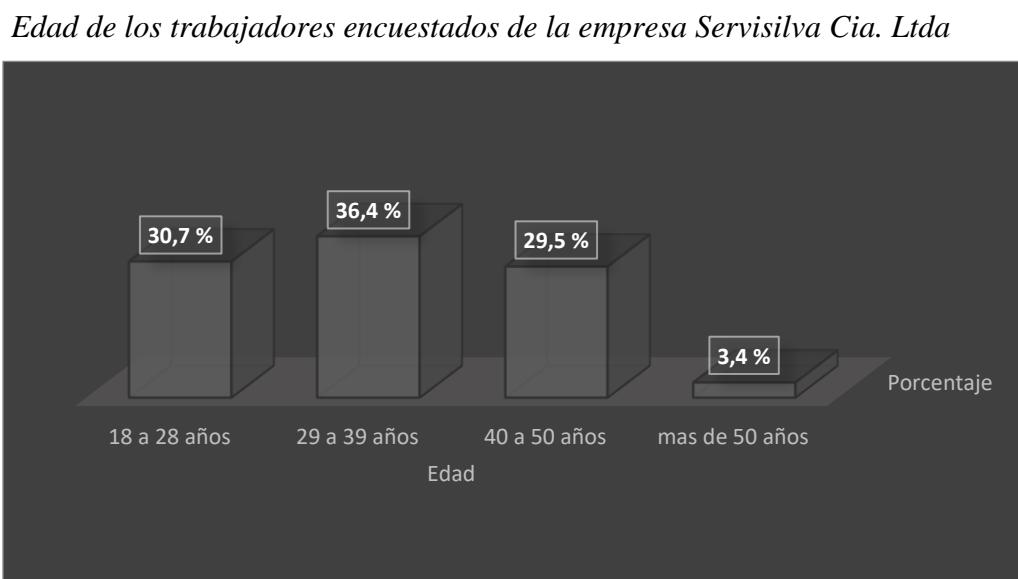
4.2 Variables sociodemográficas

Los resultados de las variables sociodemográficas analizadas en esta investigación se presentan en las siguientes tablas y figuras:

4.2.1 Edad.

La edad de los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda se presenta en la Figura 2

Figura 2.



Análisis e interpretación:

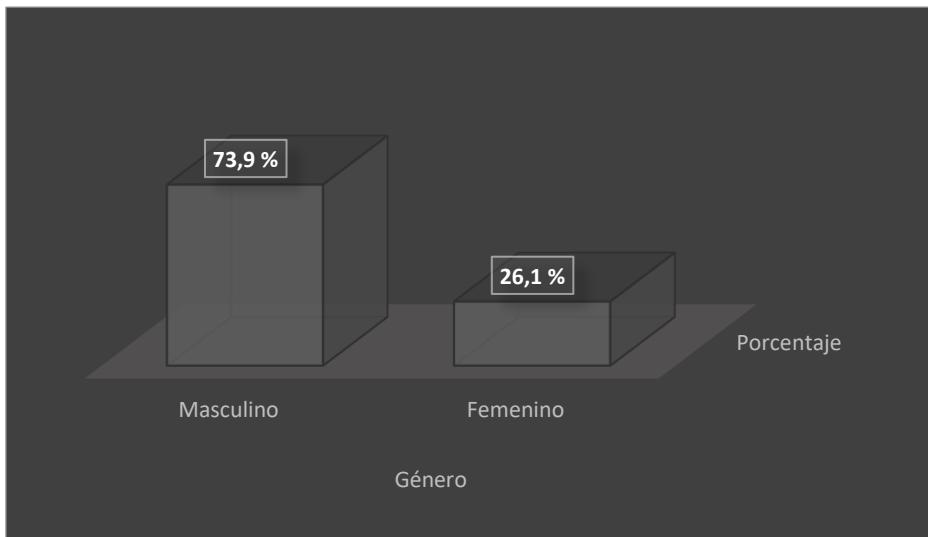
Referente a la edad de los trabajadores encuestados, se tiene que la mayoría de la población es relativamente joven ya que el 67.1 % (59 personas) tiene entre 18 a 39 años, mientras que el 32.9 % (29 personas) tiene entre 40 y más de 50 años, este grupo de trabajadores con mayor edad aporta experiencia valiosa tanto para la organización como para los trabajadores más jóvenes

4.2.2 Género

El género de los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda se presenta en la Figura 3:

Figura 3.

Género de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e interpretación:

En referencia al género obtenido de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva se evidencia una clara diferencia, ya que el 73.9 % (65 personas) pertenecen al género masculino y solo el 26.1 % (23 personas) al género femenino. Esto indica que no existe equidad de género entre las personas que llenaron la encuesta

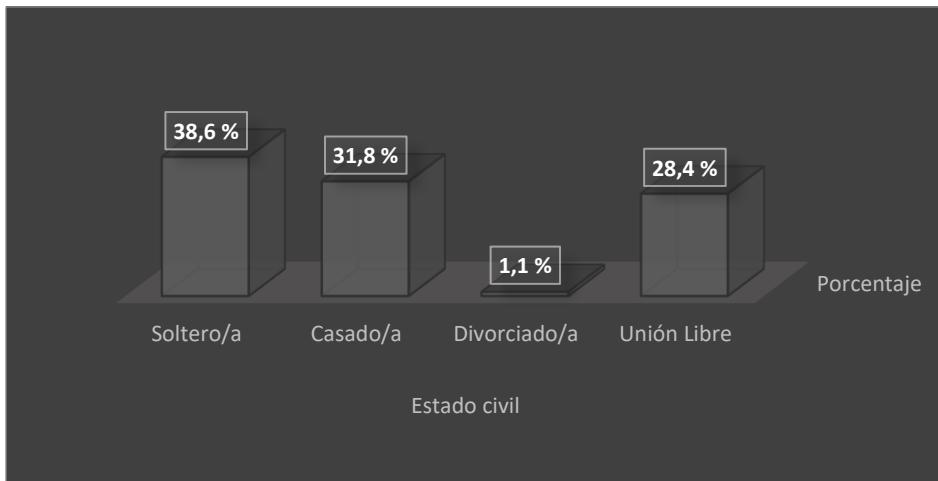
4.2.3 Estado Civil

El estado Civil de los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia. Ltda se presenta en la

Figura No. 4:

Figura 4.

Estado civil de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e interpretación:

Referente al estado civil de los trabajadores de la empresa Servisilva se tiene que el 38.6 % (34 trabajadores) son solteros, 31.8 % (28 trabajadores) son casados, 1.1 % divorciado y el 28.4 % (25 trabajadores) en unión libre. Esto indica que los trabajadores encuestados tienen diferentes estados civiles.

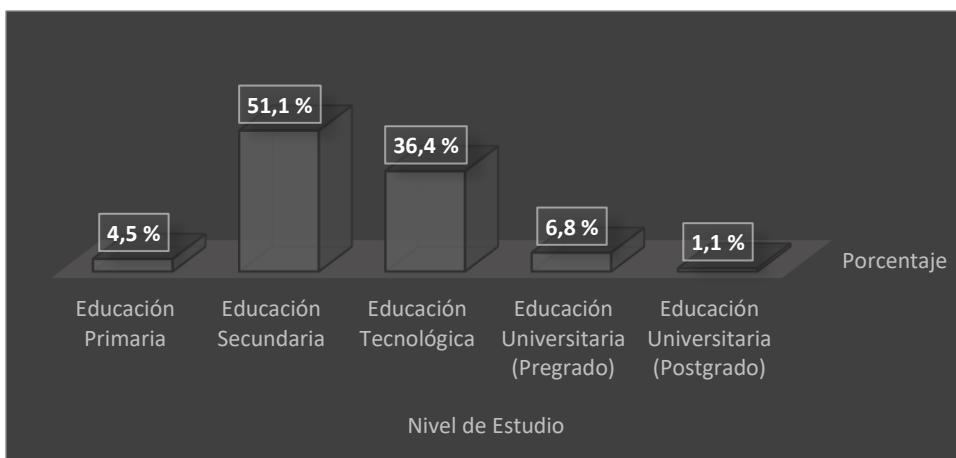
4.2.4 Nivel de Estudio

El nivel de estudio de los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda se presenta en la

Figura No. 5:

Figura 5.

Nivel de estudio de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente al nivel de estudio de los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda se observa que el 4.5 % (4 personas) cuenta con educación primaria, el 51.1 % (45 personas) educación secundaria, el 36.4 % (32 personas) posee educación tecnológica, el 6.8 % (6 personas) ha alcanzado el nivel de pregrado y apenas el 1.1 % (1 persona) tiene estudios de postgrado. Estos datos indican que la mayoría de los trabajadores de la empresa Servisilva cuenta con un nivel educativo medio.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación como primer objetivo se determinó la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach y la confiabilidad mediante el KMO del cuestionario de estrés de la Dra. Cristina Villalobos.

4.3 Cumplimiento del objetivo específico 1

Realizar una prueba piloto del cuestionario de estrés de la Dra. Villalobos mediante el Alfa de Cronbach y KMO para determinar la fiabilidad y confiabilidad

A continuación, se muestra los valores del alfa de Cronbach en la Tabla 9:

Tabla 9.

Alpha de Cronbach del test de estrés

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
0,858	31

Análisis e Interpretación:

El valor del Alfa de Cronbach obtenido es de 0.858, es un valor alto lo que significa que el test de estrés aplicado es fiable para este entorno de estudio. Según (Oviedo & Campo Arias, 2005) en su investigación señala que valores del alfa de Cronbach entre 0.70 y 0.90 indican una buena

consistencia interna lo que implica que el instrumento mide de manera estable y coherente el constructo evaluado

En la Tabla 10 se aprecia la confiabilidad del cuestionario de estrés:

Tabla 10.

Valoración KMO del cuestionario de estrés

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser- Meyer- Olkin de adecuación de muestreo	0,814

Análisis e Interpretación:

El valor del KMO obtenido es de 0.814, es un valor muy bueno lo que significa que el test de estrés aplicado es confiable en su totalidad para este entorno de estudio. Según, (Oviedo & Campo Arias, 2005) un valor superior a 0,80 evidencia que la estructura del instrumento posee suficiente cohesión interna y permite que los factores subyacentes se identifiquen con claridad. Esto respalda que el cuestionario de estrés laboral aplicado a los trabajadores de SERVISILVA cuenta con una consistencia adecuada para revelar dimensiones latentes asociadas a la percepción del estrés en el entorno laboral.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se estableció los niveles de estrés en bajo, medio y alto mediante el test de estrés de la Dra. Cristina Villalobos para prevenir riesgos en la salud

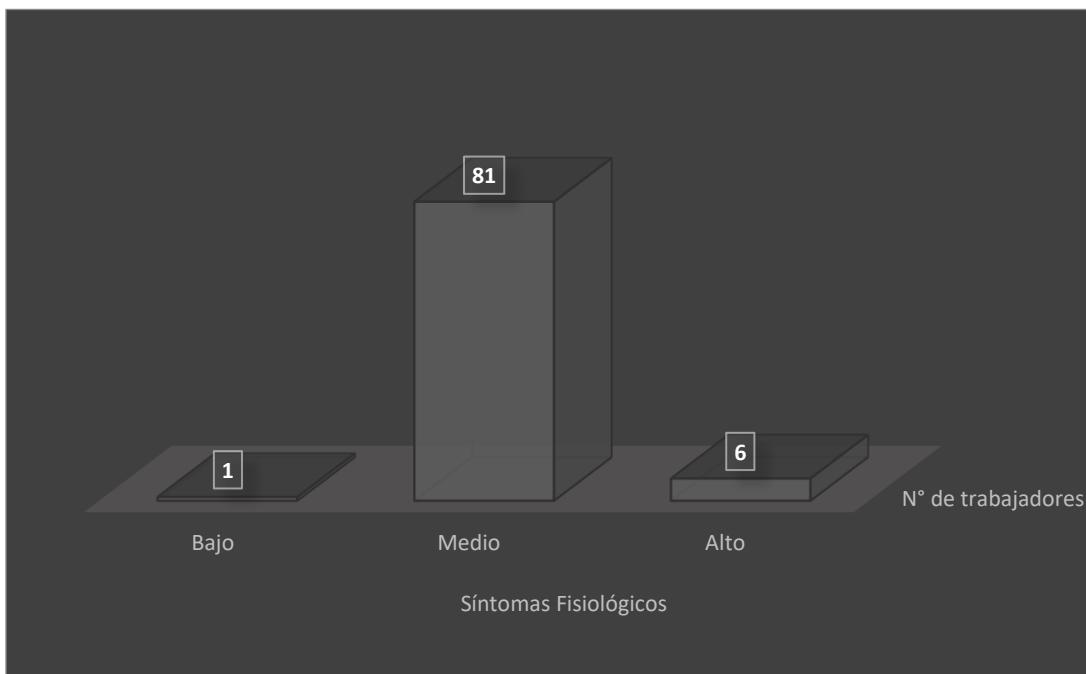
4.4 Cumplimiento del objetivo específico 2:

Determinar los niveles de estrés en bajo, medio y alto de los trabajadores de la empresa mediante el test de estrés para prevenir riesgos en la salud

A continuación, en la Figura No. 6 presenta los síntomas fisiológicos del test de estrés

Figura 6.

Síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa Servisilva tenemos:

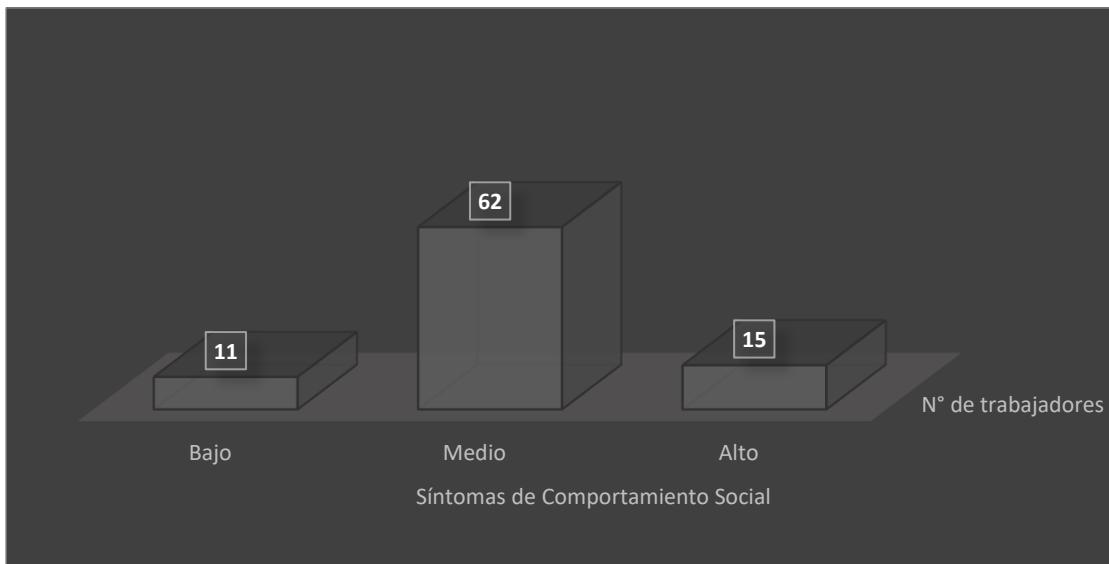
1 trabajador con síntomas fisiológicos bajo, 81 con medio y 6 con alto, esto indica que existe presencia de sintomatología media alta en caso de no controlarse a tiempo puede provocar problemas en la salud de los trabajadores.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Muñoz (2019), quien determinó que el personal del Centro de Salud Quinindé-Esmeraldas manifestó síntomas fisiológicos como fatiga, dolores musculares y tensiones corporales, asociados directamente con la exposición prolongada a factores estresores laborales. En este sentido, la tendencia encontrada en Servisilva confirma que el estrés no solo se manifiesta psicológicamente, sino también de forma corporal y progresiva.

A continuación, en la Figura No. 7 se muestran los síntomas de comportamiento social del cuestionario de estrés:

Figura 7.

Síntomas de Comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa Servisilva se identificó que 11 trabajadores presentan síntomas de comportamiento social bajo, 62 un nivel medio y 15 un nivel alto, lo que indica que los trabajadores empiezan a experimentar dificultad para juntarse con otras personas, dificultad para permanecer estable o quieto, dificultad para instruir actividades, además empiezan a experimentar sensación de aislamiento y desinterés, ante esta situación, es fundamental buscar ayuda especializada de ser requerida.

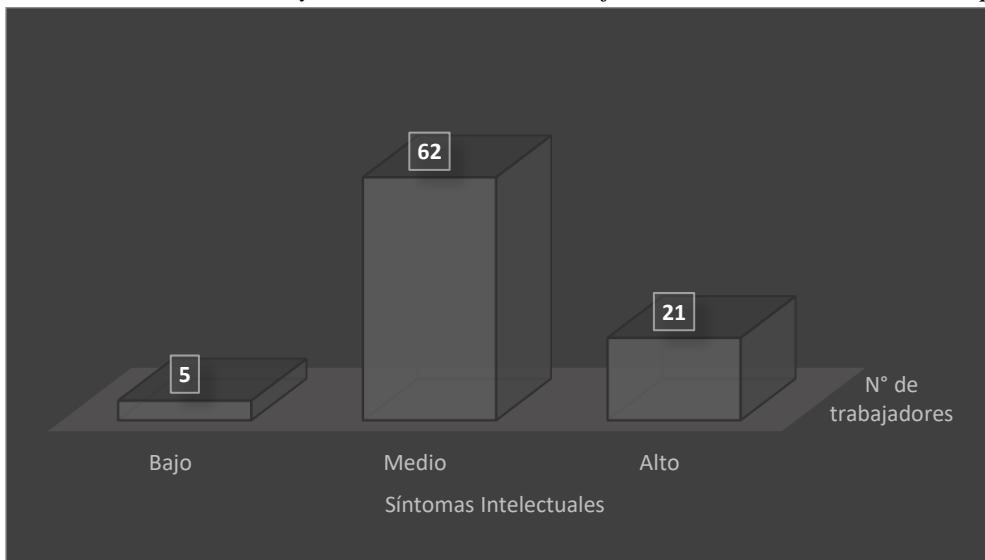
Estos hallazgos guardan coherencia con lo señalado por Salcedo et al. (2021), quienes evidenciaron en su estudio que el 43.3% de los participantes presentaron dificultades de comportamiento social, específicamente para socializar, trabajar en equipo y recibir retroalimentación eficazmente, predominando los niveles medio y alto. La similitud entre ambos estudios sugiere que la manifestación de síntomas de estrés vinculados al comportamiento social constituye una tendencia presente de forma recurrente en entornos organizacionales, lo cual

refuerza la necesidad de promover programas de intervención, acompañamiento emocional y dinámicas laborales colaborativas que faciliten una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en el trabajo.

En la Figura No. 8 se detallan los síntomas intelectuales y laborales del cuestionario de estrés

Figura 8.

Síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa Servisilva revelan que 5 trabajadores tienen síntomas intelectuales y laborales bajos, 62 medio y 21 altos, lo cual indica que pueden tener dificultad para concentrarse, para tomar decisiones, sentimientos de sobrecarga de trabajo y cansancio, ante esta situación es fundamental implementar medidas preventivas que ayuden a mitigar estos síntomas, especialmente en los niveles medio y alto.

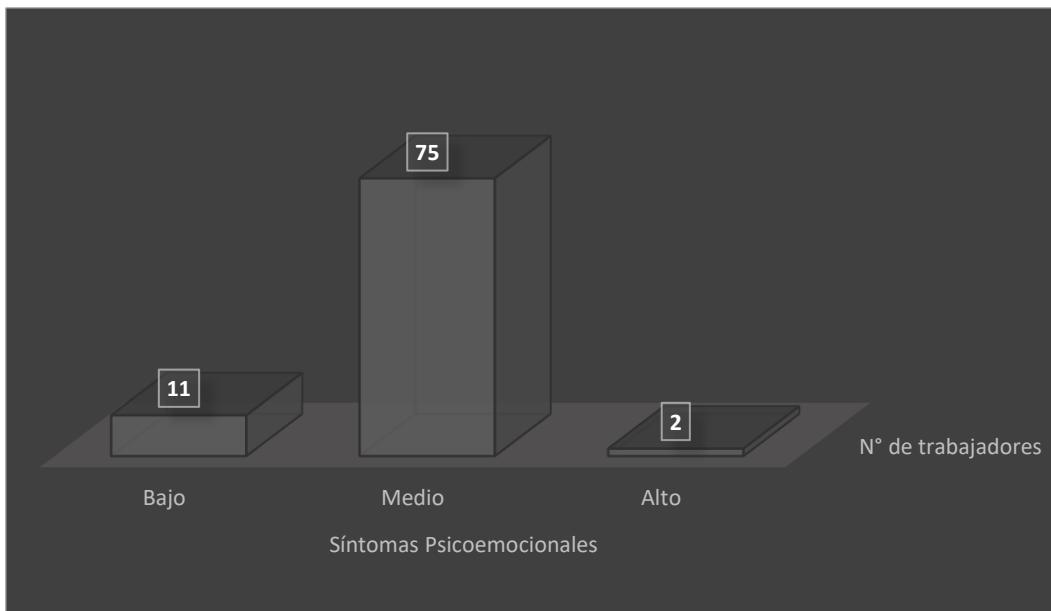
Estos hallazgos se relacionan con lo expuesto por Sarsosa et al. (2021), quienes sostienen que la prevalencia del estrés laboral se encuentra asociada a exigencias del rol, condiciones del entorno de trabajo y exposición constante a factores críticos propios del puesto, lo que incide

directamente en la disminución de la atención, memoria operativa y eficacia laboral, por ende los resultados de Servisilva confirman que el estrés no solo se manifiesta físicamente, sino que repercute en las funciones intelectuales vinculadas con el pensamiento, la concentración y el análisis.

En la Figura No. 9 se presenta los síntomas psicoemocionales del test de estrés

Figura 9.

Síntomas Psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa Servisilva se identificó que 11 trabajadores tienen síntomas psicoemocionales bajos, 75 medio y 2 alto, evidenciando alteraciones como soledad, miedo, pensamientos negativos y consumo frecuente de alcohol, café o cigarrillo, ante esta situación se debe desarrollar estrategias de afrontamiento que fortalezcan la salud mental de los trabajadores.

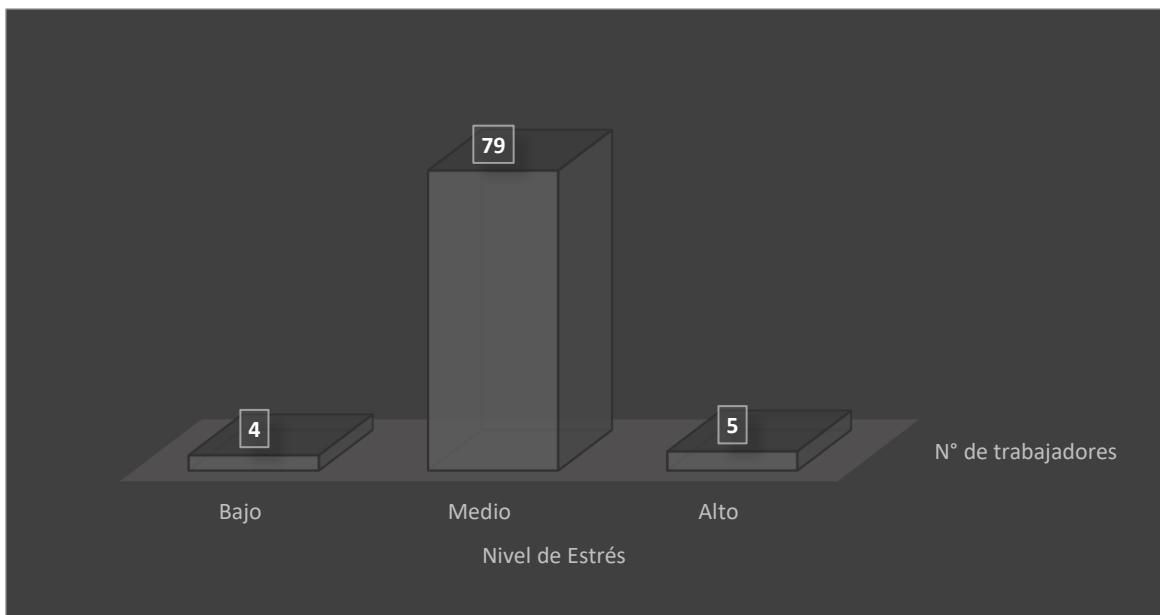
En concordancia con estos hallazgos, García et al. (2022) señalan que la calidad de vida en el entorno laboral constituye un eje central en la salud ocupacional, ya que influye tanto en el

desarrollo personal como en el colectivo. Dichos autores destacan que el fortalecimiento emocional requiere procesos de concienciación, participación activa y valoración del capital humano. No obstante, García et al. (2022) también advierten que la intervención psicoemocional suele verse limitada por actitudes de resistencia, temor a represalias y dificultad para reconocer el estado emocional propio, lo cual coincide con la realidad observada en Servisilva, donde algunos trabajadores manifiestan miedo al expresar sus preocupaciones o malestar.

En la Figura No. 10 se presenta los resultados de los niveles de estrés

Figura 10.

Niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa Servisilva se identificó 4 trabajadores con un nivel bajo de estrés, 79 con un nivel medio y 5 con un nivel alto, lo que significa una prevalencia significativa de estrés, que podría afectar seriamente la salud de los trabajadores, con posibles consecuencias como trastornos físicos y emocionales. Por ello es urgente implementar medidas efectivas para reducir el estrés y prevenir mayores afectaciones.

Estos resultados guardan relación con lo planteado por Asenjo et al. (2021), quienes evidenciaron niveles elevados de estrés en profesionales del área de mantenimiento como consecuencia de las demandas del entorno laboral, la presión constante y la responsabilidad asociada al rol. De manera similar, en el argumento de Servisilva, los trabajadores responden a exigencias organizacionales vinculadas con la productividad, cumplimiento de metas y adaptación a condiciones laborales que, aunque no extremas, generan presión sostenida y desgaste emocional.

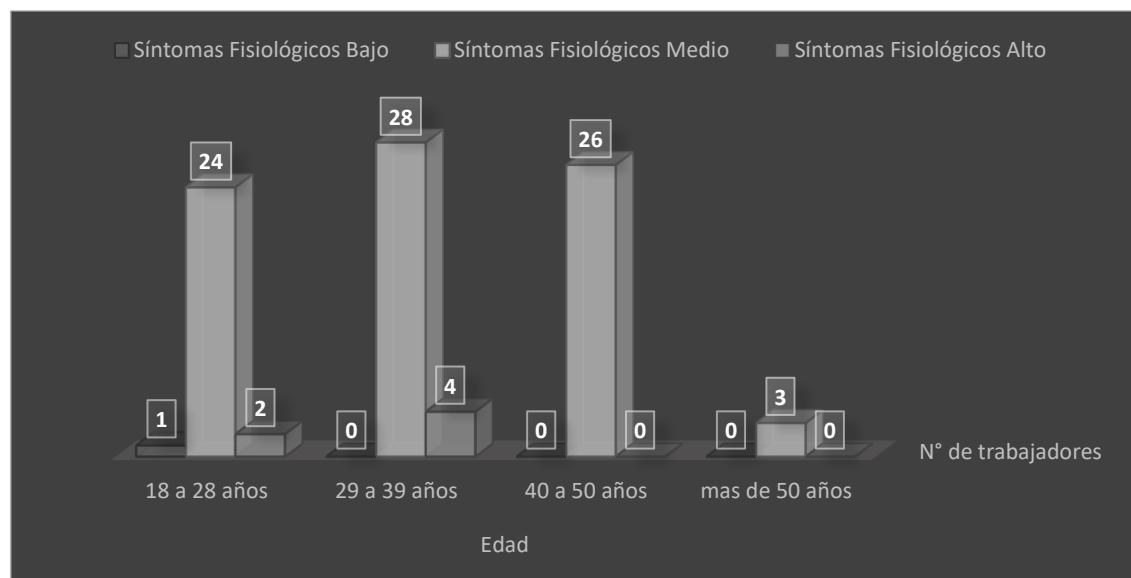
De este modo se da cumplimiento al segundo objetivo planteado, orientado a la evaluación de los niveles de estrés en los trabajadores.

Con el propósito de comprobar la hipótesis de investigación planteada, se aplicó un análisis estadístico mediante tablas cruzadas, complementado con el Coeficiente V de Cramer y el estadístico Chi- cuadrado, cuya aplicación se detalla a continuación:

En la Figura No. 11 se muestra la correlación entre la variable edad y síntomas fisiológicos de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se presenta a continuación:

Figura 11.

Correlación de la edad y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

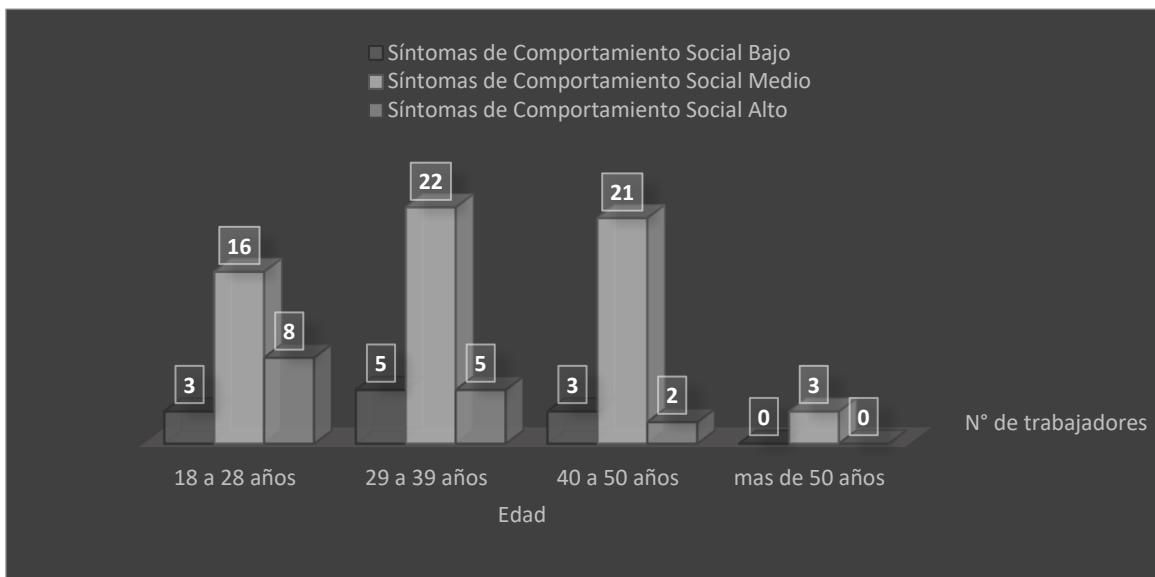
Los resultados obtenidos de la correlación entre la variable sociodemográfica edad y síntomas fisiológicos a través de la prueba estadística chi cuadrado arrojó un valor de 0.416 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas: edad y síntomas fisiológicos, por lo que no se aplicó el coeficiente V de Cramer, los resultados muestran que el grupo de 18 a 28 años: 1 persona presenta síntomas fisiológicos bajo, 24 medio y 2 altos; el grupo de 29 a 39 años: 28 personas con síntomas medio y 4 altos; el grupo de 40 a 50 años: 26 personas con síntomas fisiológicos medio; más de 50 años: 3 con síntomas medio, estos datos reflejan una tendencia predominante hacia una sintomatología de nivel medio alto por edad, se sugiere implementar programas de prevención y control del estrés que conlleven actividades de salud físicas y mentales para evitar perjuicios en la salud de los trabajadores

De acuerdo con Trujillo et al. (2021) señalan que los factores sociodemográficos como edad, sexo y nivel de ingresos pueden asociarse a la aparición de síntomas emocionales y fisiológicos vinculados con estrés, ansiedad y depresión. Sin embargo, también advierte que dichas asociaciones no siempre se expresan de manera lineal o significativa, lo cual coincide con los resultados obtenidos en Servisilva, donde la variable edad no constituye un factor discriminante en la presencia de síntomas fisiológicos relacionados con el estrés.

En la Figura No. 12 presenta los resultados de la correlación de la variable sociodemográfica edad con los síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva

Figura 12.

Correlación entre la variable sociodemográfica edad con los síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica edad y síntomas de comportamiento social a través de la prueba estadística chi cuadrado arrojó un valor de 0.387 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo tanto en este caso no se aplicó el coeficiente V de Cramer, los resultados muestran que el grupo de 18 a 28 años: 3 personas presentan síntomas de comportamiento social bajo, 16 medio y 8 altos; el grupo de 29 a 39 años: 5 personas con síntomas bajo, 22 medio y 5 altos; el grupo de 40 a 50 años: 3 personas con síntomas bajo, 21 medio y 2 alto; el grupo de más de 50 años: 3 con síntomas medio, estos datos reflejan una tendencia de sintomatología de nivel medio alto por edad, por lo que se debe implementar estrategias alineadas al fortalecimiento de las destrezas y de manejo de emociones en los trabajadores como talleres de comunicación efectiva, programas de inteligencia emocional,

dinámicas de integración grupal, reuniones grupales para fortalecer el trabajo en equipo y mejorar el ambiente laboral.

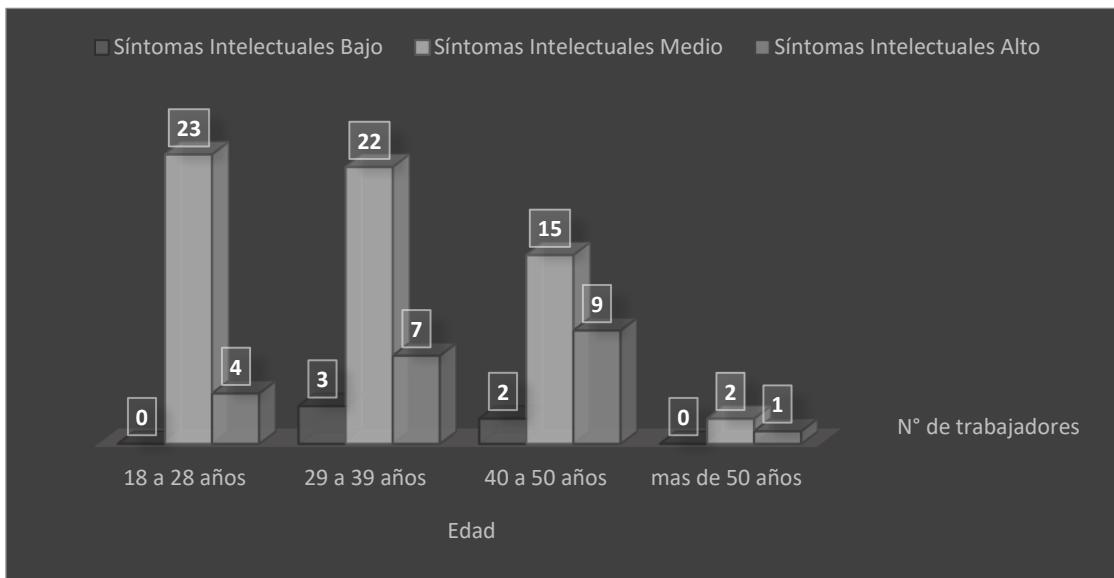
Según Salcedo et al. (2021) en su investigación manifiesta que existen personas que experimentan niveles elevados de estrés y tienden a reportar dolores en el cuello y espalda, tensión muscular, trastornos del sueño, alteraciones gastrointestinales y cambios significativos en el apetito. Estas personas presentan hasta 10 veces más probabilidades de desarrollar dolencias físicas reales e incapacitantes, la prevalencia de esta sintomatología en los trabajadores de la empresa Servisilva hace que se enciendan las alarmas para poder intervenir ya que el estrés puede acabar en la aparición del Síndrome de Burnout o se derive en condiciones de salud no favorables.

Por lo tanto, aunque la edad no actúe como factor diferenciador en los síntomas de comportamiento social, los hallazgos de Salcedo et al. (2021) permiten interpretar que el riesgo psicofisiológico se mantiene latente y uniforme en toda la población trabajadora, lo cual exige intervenciones oportunas independientemente del grupo etario.

La Figura No. 13 presenta los resultados de la correlación entre edad y síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 13.

Correlación entre edad y síntomas intelectuales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica edad y síntomas intelectuales y laborales a través de la prueba estadística chi cuadrado arrojó un valor de 0.374 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el coeficiente V de Cramer, los resultados muestran que el grupo de 18 a 28 años: 23 personas presentan síntomas intelectuales y laborales medio y 4 altos; el grupo de 29 a 39 años: 3 personas con síntomas bajo, 22 medio y 7 altos; el grupo de 40 a 50 años: 2 personas con síntomas bajo, 15 medio y 9 altos; más de 50 años: 2 con síntomas medio y 1 alto, estos datos reflejan una tendencia de sintomatología de nivel medio a alto por edad, se debe realizar capacitaciones orientadas a la gestión del estrés laboral que permitan preservar el bienestar mental de los trabajadores.

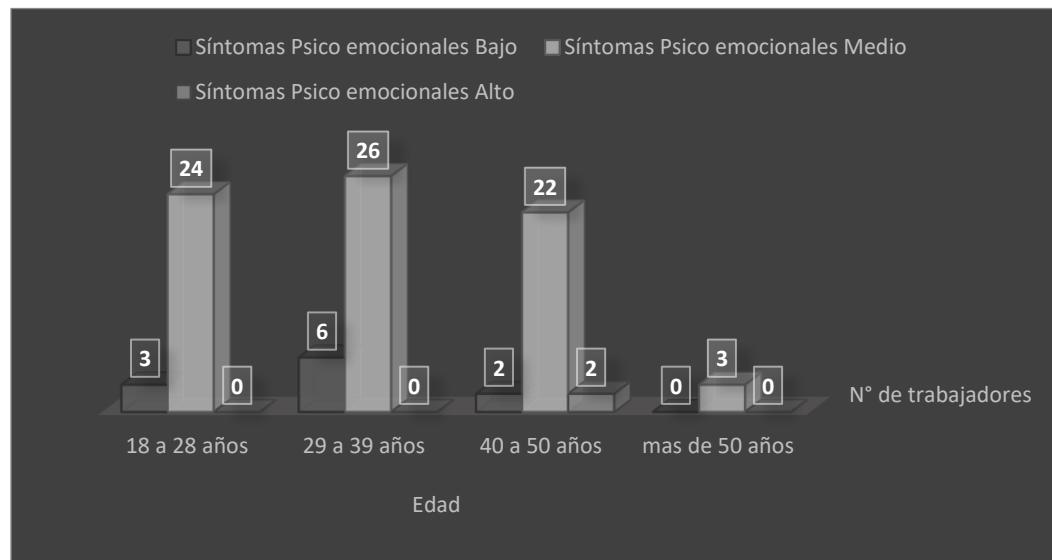
Al contrastar estos resultados con lo señalado por Monjarás et al. (2021) reporta una relación significativa entre edad y estrés en población infantil preescolar, lo cual aporta evidencia

sobre la influencia de la edad en la manifestación del estrés en contextos específicos. No obstante, la generalización entre poblaciones (niños preescolares vs. adultos trabajadores) es limitada por diferencias importantes en desarrollo, demandas del rol y mecanismos de afrontamiento. Por lo tanto, se debe implementar mecanismos para promover el uso de estrategias en situaciones de afrontamiento que puedan mediar la situación entre el estrés y la psicopatología en personas de diferentes edades.

La Figura No. 14 presenta los resultados de la correlación entre edad y síntomas psicoemocionales de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 14.

Correlación entre la edad y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica edad y síntomas psicoemocionales a través de la prueba estadística chi cuadrado arrojó un valor de 0.335 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación

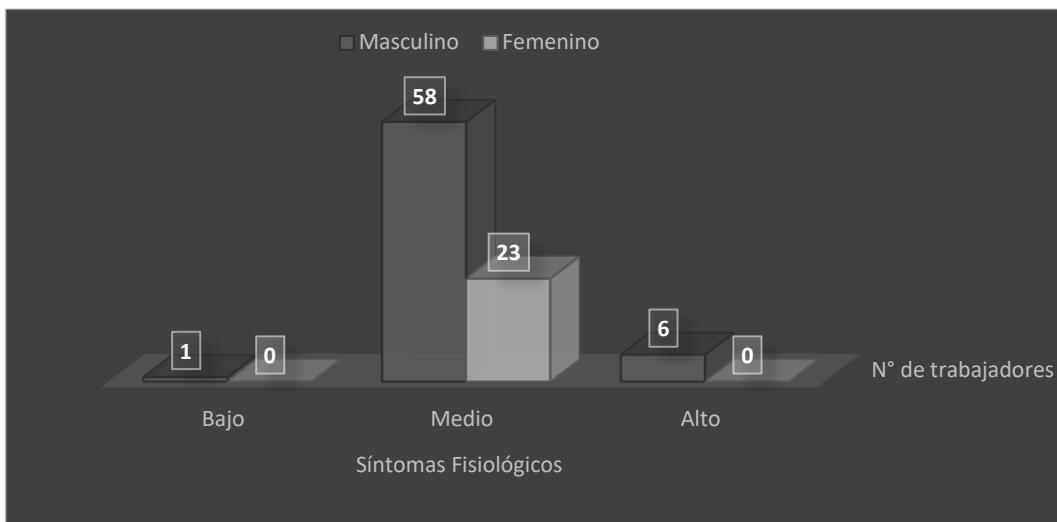
significativa entre las dos variables asociadas por lo tanto en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que el grupo de 18 a 28 años: 3 personas presentan síntomas psicoemocionales bajo, 24 medios; del grupo de 29 a 39 años: 6 personas con síntomas bajo, 26 medios; el grupo de 40 a 50 años: 2 personas con síntomas bajo, 22 medio y 2 altos; más de 50 años: 3 con síntomas psicoemocionales medio, estos datos reflejan una tendencia de sintomatología de nivel medio bajo con dos casos altos por edad , se debe implementar programas de apoyo emocional, brindar acceso de consejería psicológica preventiva y primeros auxilios psicológicos para prevenir los riesgos asociados y así fortalecer un ambiente laboral más saludable.

Este hallazgo contrasta parcialmente con lo planteado por Tagua (2024), quien establece que el desajuste entre las demandas laborales y los recursos personales constituye un factor relevante en el desencadenamiento del estrés laboral. Si bien en el presente estudio la edad no muestra relación significativa, es posible considerar que otros elementos vinculados a las condiciones de trabajo como la carga laboral, presión constante, ambiente organizacional podrían ejercer un impacto uniforme sin distinción etaria, explicando así la homogeneidad observada en los niveles de síntomas psicoemocionales.

La Figura No. 15 presenta los resultados de la correlación entre género y síntomas fisiológicos de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 15.

Correlación entre género y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica género y síntomas fisiológicos a través de la prueba estadística chi cuadrado arrojó un valor de 0.260 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que: 1 trabajador de género masculino presenta síntomas fisiológicos bajos, 58 trabajadores de género masculino tienen síntomas fisiológicos medios, 23 trabajadores de género femenino tienen síntomas medios, y 6 trabajadores de género masculino tiene síntomas fisiológicos altos, por lo que al tener una tendencia de sintomatología media alta se debe implementar medidas preventivas inmediatas para evitar riesgos en la salud.

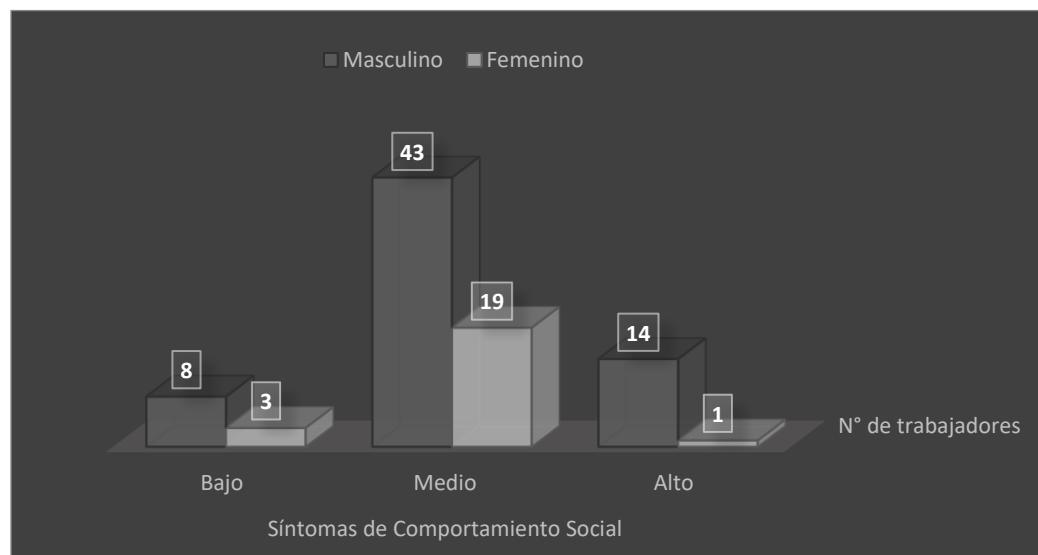
Estos hallazgos guardan coherencia con lo señalado por (Arranz y Freducci, 2023), quien en su investigación detalla que el resultado obtenido del nivel de estrés postraumático secundario podría deberse a una mayor frecuencia de aparición de síntomas tanto fisiológicos, emocionales

como conductuales. En conclusión, en la presente investigación se determina una mayor presencia de sintomatología media alta en trabajadores hombres que en las mujeres.

La Figura No. 16 muestra los resultados obtenidos de la correlación entre la variable sociodemográfica género y síntomas de comportamiento social de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 16.

Correlación entre la variable sociodemográfica género y síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica género y síntomas de comportamiento social a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.165 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que: 8 trabajadores de género masculino y 3 trabajadores de género femenino presentan síntomas de comportamiento social bajos, 43 trabajadores de género

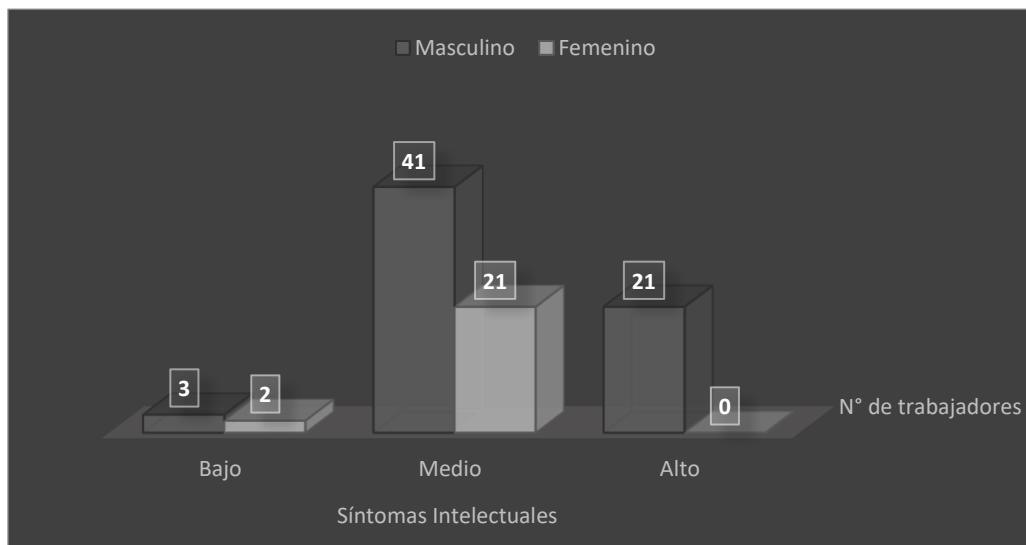
masculino y 19 trabajadores de género femenino presentan síntomas medios, 14 trabajadores de género masculino y 1 trabajador de género femenino tienen síntomas altos, por lo que al tener una tendencia de sintomatología media alta se debe implementar programas de bienestar y apoyo psicoemocional para un mejor control del estrés.

Estos hallazgos guardan coherencia con lo señalado por (Bermúdez et al., 2021), quien en su investigación señala haber detallado de manera eficiente que las alteraciones mentales se dan a notar más en mujeres que en hombres. Dando como resultado, que las mujeres enfrenten un mayor riesgo de percibir enfermedades mentales durante la etapa de gestación y lactancia. Sin embargo, en la presente investigación se evidencia que existe mayor prevalencia en trabajadores de género masculino debido al número de encuestados.

La Figura No. 17 presenta los resultados de la correlación entre género y síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 17.

Correlación entre la variable sociodemográfica género y los síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisiva



Análisis e Interpretación:

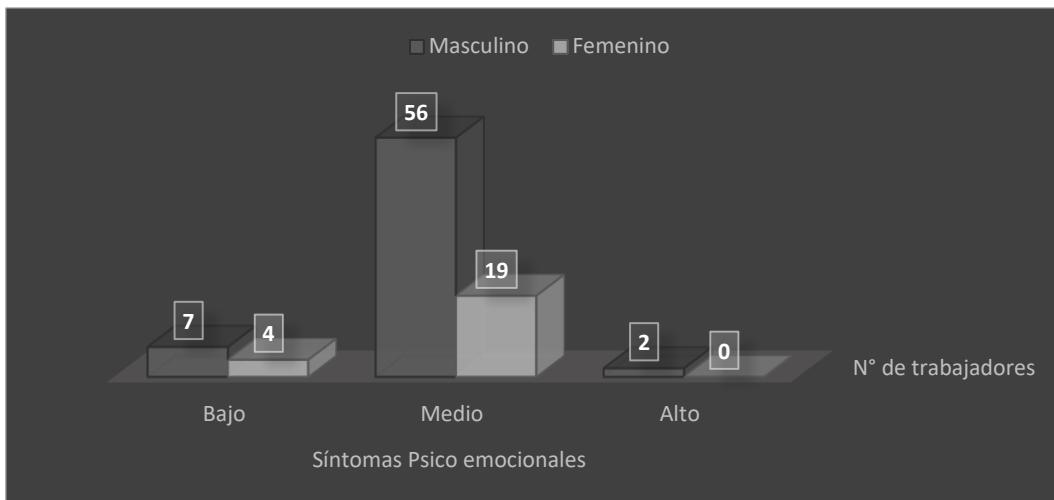
Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica género y síntomas intelectuales y laborales a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.007 al ser este menor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que existe una relación significativa entre las dos variables asociadas. Por lo tanto para comprobar el tipo de correlación que existe se procedió a realizar la prueba estadística por medio del coeficiente V de Cramer que marcó un valor de 0.335, lo que significa que existe una correlación muy fuerte entre las variables es decir, que existe una relación significativa con los síntomas intelectuales, se pudo encontrar que: 3 trabajadores de género masculino y 2 trabajadores de género femenino presentan síntomas intelectuales bajos, 41 trabajadores de género masculino y 21 trabajadores de género femenino presentan síntomas medios, 21 trabajadores de género masculino presentan síntomas altos, se debe implementar una estrategia integral que aborde la mejora del entorno laboral y el bienestar intelectual de todos los trabajadores.

Estos hallazgos guardan coherencia con lo señalado por (Rubilar y Restelli, 2024), quien en su investigación señala que los factores de estrés evaluados como: (entorno de trabajo; sobrecarga laboral; incertidumbre por la duración y consecuencias de la pandemia; aspectos organizacionales, relaciones con el entorno del trabajador, conflicto y ambigüedad de rol; y uso de nuevas tecnologías) dieron como resultado una relación positiva con los síntomas psicofísicos de estrés como: (síntomas físicos, incapacidad para relajarse, nerviosismo, déficit cognitivo y cambios bruscos en el estado de ánimo), caso similar a los resultados obtenidos en esta investigación.

La Figura No. 18 presenta los resultados de la correlación entre género y síntomas psicoemocionales de los trabajadores de la empresa Servisilva, la misma que se detalla a continuación:

Figura 18.

Correlación entre género y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

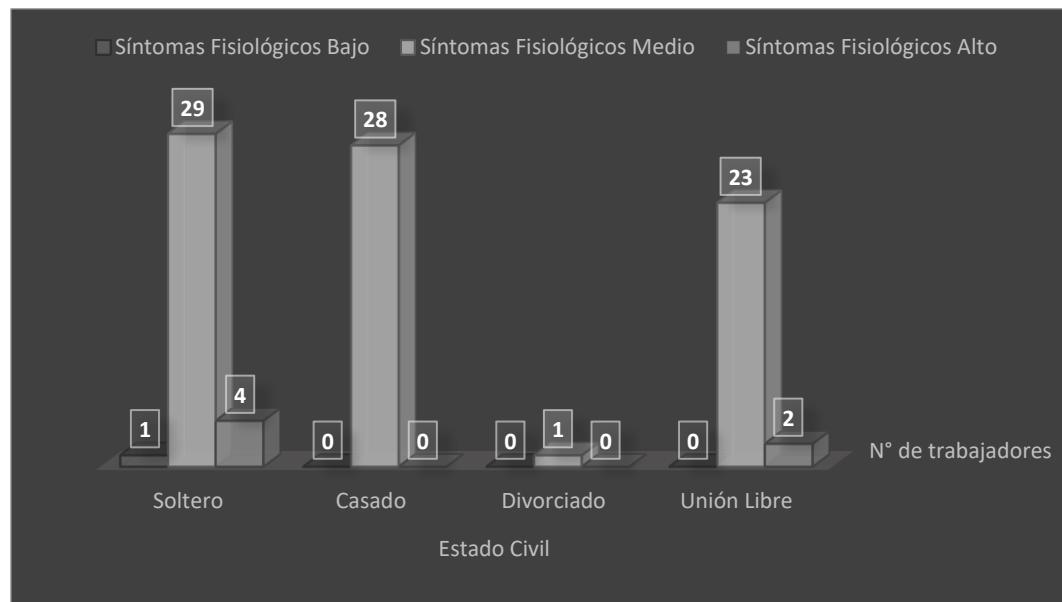
Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica género y síntomas psicoemocionales a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.515 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que: 7 trabajadores de género masculino y 4 trabajadores de género femenino presentan síntomas psicoemocionales bajos, 56 trabajadores de género masculino y 19 trabajadores de género femenino presentan síntomas medios, 2 trabajadores de género masculino presentan síntomas altos, se debe brindar atención médica especializada de manera urgente en los trabajadores.

Estos hallazgos guardan coherencia con lo señalado por Moyano et al., (2022), quien en su investigación destaca que los factores de riesgo psicosociales afectaron tanto en el estado negativo del entorno laboral como en el aumento de la sintomatología del estrés. En esta investigación se evidenció que tanto el personal masculino como el femenino presentan niveles de sintomatología social y emocional de intensidad media a alta, lo cual demuestra que el impacto del estrés laboral no se distingue por género, sino que se manifiesta de forma transversal en la población trabajadora ya que el malestar psicosocial no responde a características biológicas o socioculturales de género, sino al conjunto de condiciones laborales, organizacionales y ambientales que comparten los empleados dentro de la misma dinámica de trabajo.

En la Figura No. 19 se muestra la correlación entre el estado civil y síntomas fisiológicos, la misma que se detalla a continuación:

Figura 19.

Correlación entre el estado civil y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

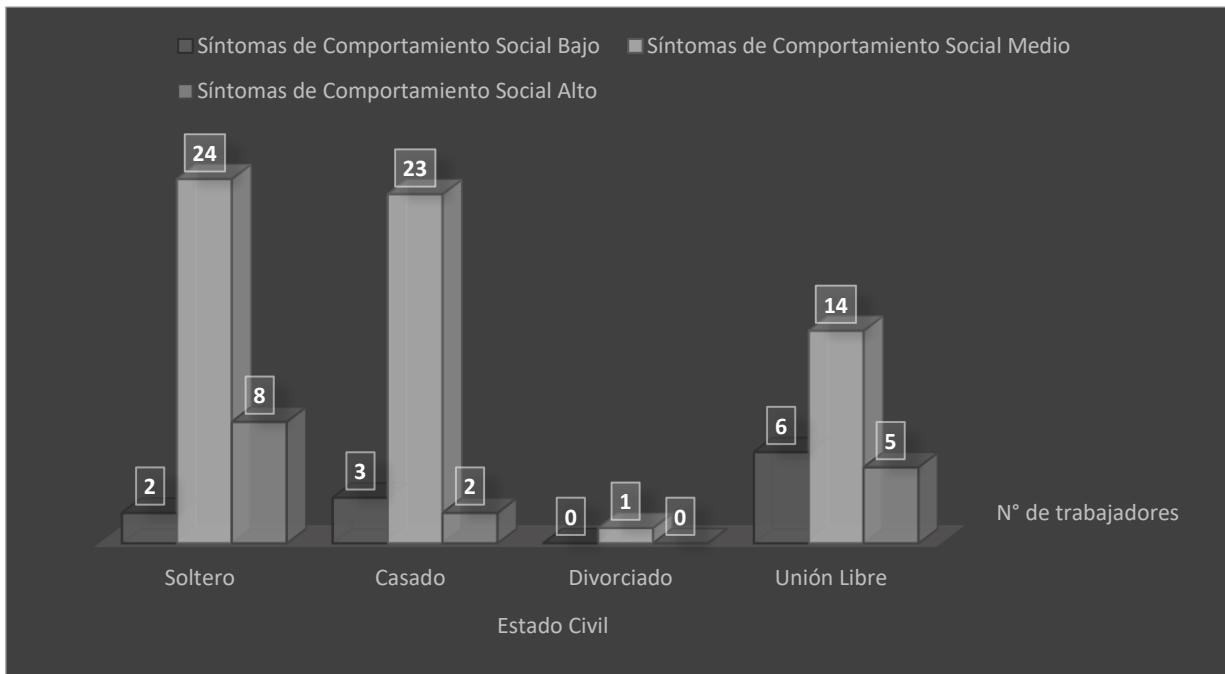
Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica estado civil y síntomas fisiológicos a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.518 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el coeficiente V de Cramer, los resultados muestran que: 1 trabajador de estado civil soltero presenta síntomas fisiológicos bajo, 29 con síntomas medios y 4 con síntomas altos; casados: 28 trabajadores con síntomas fisiológicos medio; divorciados: 1 con síntoma medio; unión libre: 23 trabajadores con síntomas fisiológicos medios y 2 altos, por lo que manifiesta una sintomatología media-alta en la variable sociodemográfica (estado civil), por lo que se debe implementar programas sobre la salud ocupacional, realizar intervenciones en el lugar de trabajo de cómo manejar el estrés y realizar evaluaciones periódicas para seguir de cerca los síntomas fisiológicos y emocionales de los trabajadores.

Estos resultados guardan relación con lo planteado por Uva (2022) quien señala que la sobrecarga de actividades puede reducir la capacidad de resiliencia ante un problema, lo cual genera efectos negativos a nivel mental, llegando a ocasionar un trastorno de ansiedad generalizada. Por esta razón, en esta investigación es crucial contar con el apoyo de especialistas que implementen programas de salud.

En la Figura No. 20 se muestra la correlación entre el estado civil y síntomas de comportamiento social, la misma que se detalla a continuación:

Figura 20.

Correlación entre el estado civil y síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

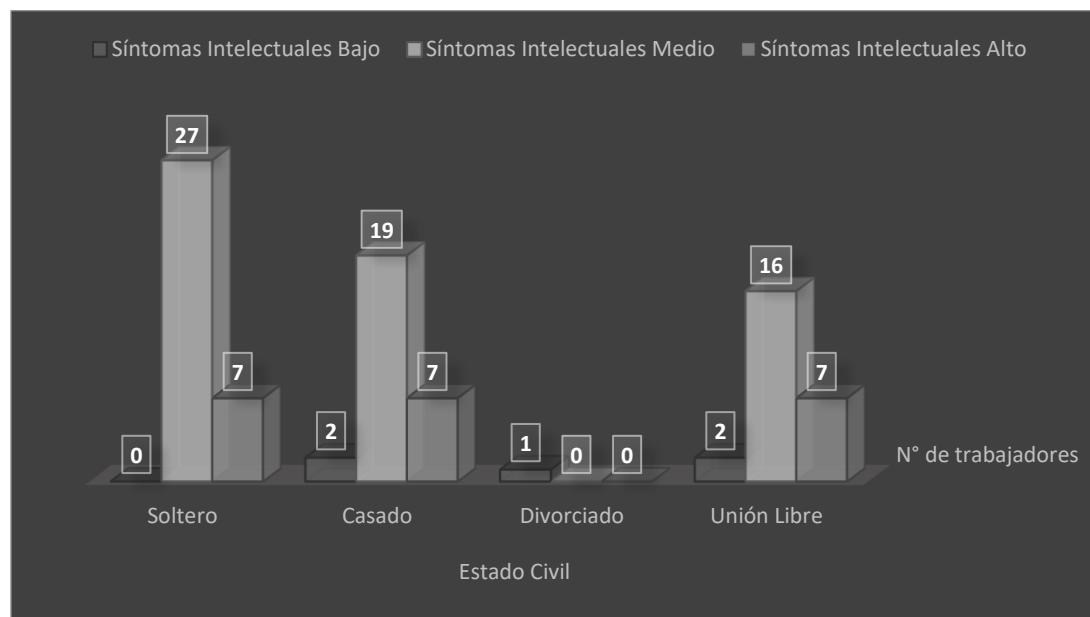
Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica estado civil y síntomas de comportamiento social a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.225 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el coeficiente V de Cramer, los resultados muestran que: 2 trabajadores de estado civil soltero tienen síntomas de comportamiento social bajos, 24 con síntomas medios y 8 con síntomas altos; casados: 3 con síntomas bajos, 23 con síntomas medios y 2 con síntomas altos; divorciados: 1 con síntoma medio; unión libre: 6 con síntomas bajos, 14 con síntomas medios y 5 altos, lo cual señala una tendencia sintomatológica media alta en estado civil por lo que se debe brindar acceso a programas de apoyo emocional y psicológico, tanto individual como grupal.

Según (Morales, 2024), en su investigación señala que el estado civil de las situaciones consideradas como críticas son: (falta de tiempo, comunicación inapropiada y acontecimientos inoportunos) se exhiben en diversas formas de convivir al diario vivir ante un estado civil que ocasiona distintas maneras de afrontar la realidad (problemas del trabajo, así como los de la familia)

En la Figura No. 21 se muestra la correlación entre el estado civil y síntomas intelectuales y laborales, la misma que se detalla a continuación:

Figura 21.

Correlación entre el estado civil y síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica estado civil y síntomas intelectuales y laborales a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.003 al ser este menor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que existe una relación significativa entre las dos variables asociadas: estado civil y síntomas intelectuales, por

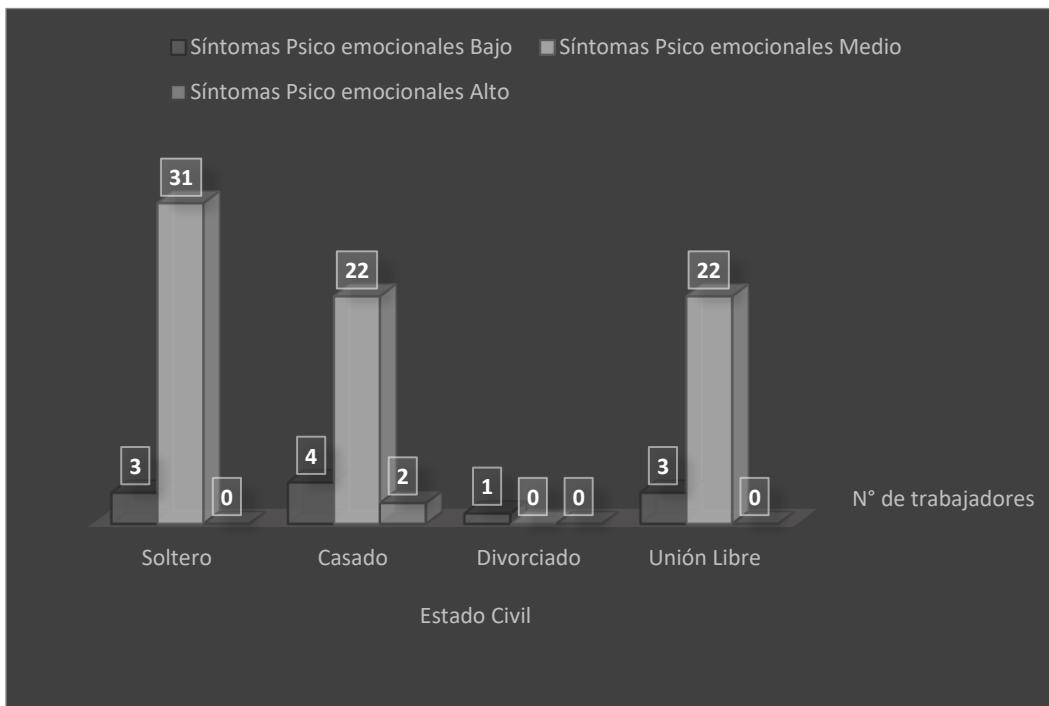
lo tanto se comprobó a través del coeficiente V de Cramer para determinar el tipo de correlación el mismo que arrojó un valor de 0.335 lo que nos dice que existe una correlación muy fuerte entre las variables es decir que existe relación con los síntomas intelectuales, se pudo encontrar que: 27 trabajadores de estado civil soltero tienen síntomas intelectuales y laborales medio, 7 con síntomas altos; casados: 2 con síntomas bajos, 19 con síntomas medios y 7 con síntomas altos; divorciados: 1 con síntoma bajo; unión libre: 2 con síntomas bajos, 16 con síntomas medios y 7 altos, los resultados muestran una tendencia sintomatológica medio alto en estado civil, se debe reducir la carga mental y laboral, brindar apoyo emocional y dosificar el trabajo de los empleados.

Según Aguayo (2023) en su investigación señala que los problemas psicosociales provocan en su mayoría apuros en los lazos familiares y personales del individuo, así como la sensación de frustración en el entorno laboral y profesional, las condiciones de los trabajadores relacionadas con su vida familiar en diversas circunstancias influyen en la forma en que enfrentan y manejan sus problemas.

En la Figura No. 22 se muestra la correlación entre el estado civil y síntomas psicoemocionales, la misma que se detalla a continuación:

Figura 22.

Correlación entre el estado civil y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica estado civil y síntomas psicoemocionales a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.062 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que: 3 trabajadores de estado civil soltero tienen síntomas psicoemocionales bajo, 31 con síntomas medios; casados: 4 con síntomas bajos, 22 con síntomas medios y 2 con síntomas altos; divorciados: 1 con síntoma bajo; unión libre: 3 con síntomas bajos y 22 con síntomas medios, por lo que presentan una tendencia sintomatológica media baja en estado civil, para los casos altos se requiere que los trabajadores reciban atención especializada por la encargada del área de salud ocupacional.

Según Velásquez y Escobar (2020) en su investigación señalan que la presencia de ansiedad y depresión son factores que dan aviso a que los trabajadores del área administrativa estén propensos a presenciar estrés laboral, debido a las circunstancias socioeconómicas familiares, lo que lleva a que el trabajador busque un empleo adicional para complementar sus ingresos y mejorar la calidad de vida de su familia.

En la Figura No. 23 se muestra la correlación entre el nivel de estudio y síntomas fisiológicos, la misma que se detalla a continuación:



Figura 23.

Correlación entre el nivel de estudio y síntomas fisiológicos de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica nivel de estudio y síntomas fisiológicos a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.508 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas: nivel de estudio y síntomas fisiológicos, por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, los resultados muestran que: 4

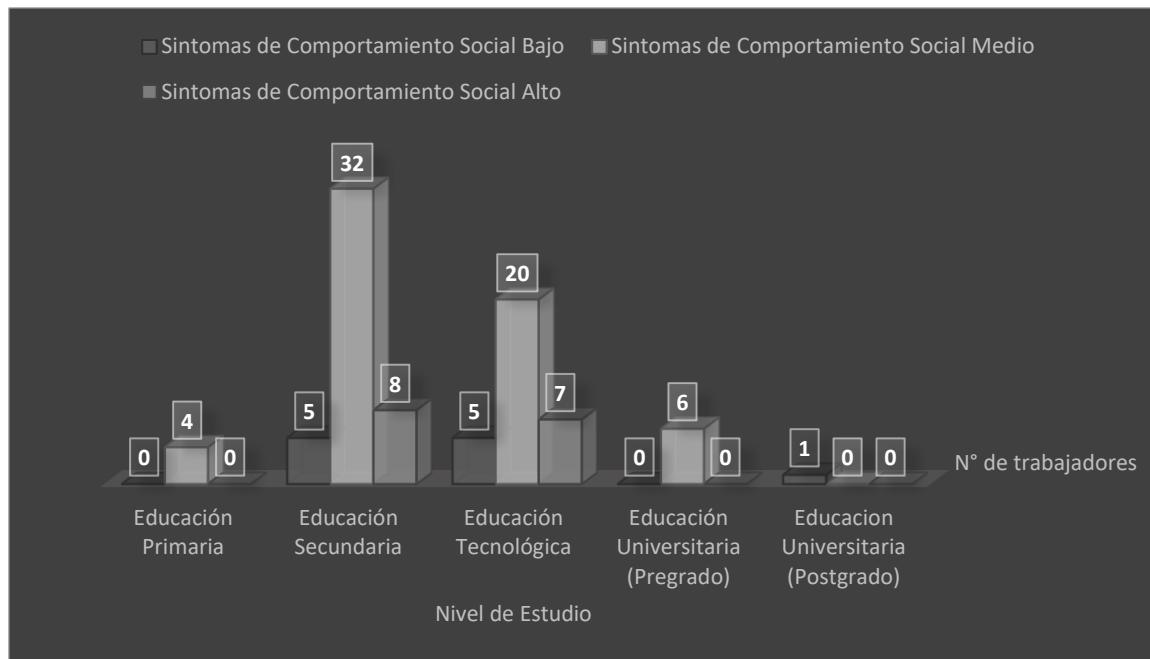
trabajadores con educación primaria presentan síntomas fisiológicos medios; educación secundaria: 1 con síntomas bajo, 38 medios y 6 altos; educación tecnológica: 32 con síntomas fisiológicos medios; pregrado: 6 con síntomas fisiológicos medios; postgrado: 1 con síntomas fisiológico medio, se encontró una tendencia sintomatológica media altas, esto quiere decir que según el nivel de estudio los trabajadores tienen problemas de malestar en su salud.

Según (Basantes, 2021) manifiesta en su investigación que docentes registraron un alto nivel de estrés, reflejados sobre todo en síntomas fisiológicos como dolores en el cuello, espalda, cabeza, problemas digestivos y dificultad para conciliar el sueño. Estos malestares se deben a los cambios en la forma de trabajo y largas jornadas de trabajo. Además, se identificó una débil relación predictiva entre el estrés y factores como el estado civil y el nivel educativo.

En la Figura No. 24 se muestra la correlación entre el nivel de estudio y síntomas de comportamiento social, la misma que se detalla a continuación:

Figura 24.

Correlación entre la variable sociodemográfica nivel de estudio y los síntomas de comportamiento social de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

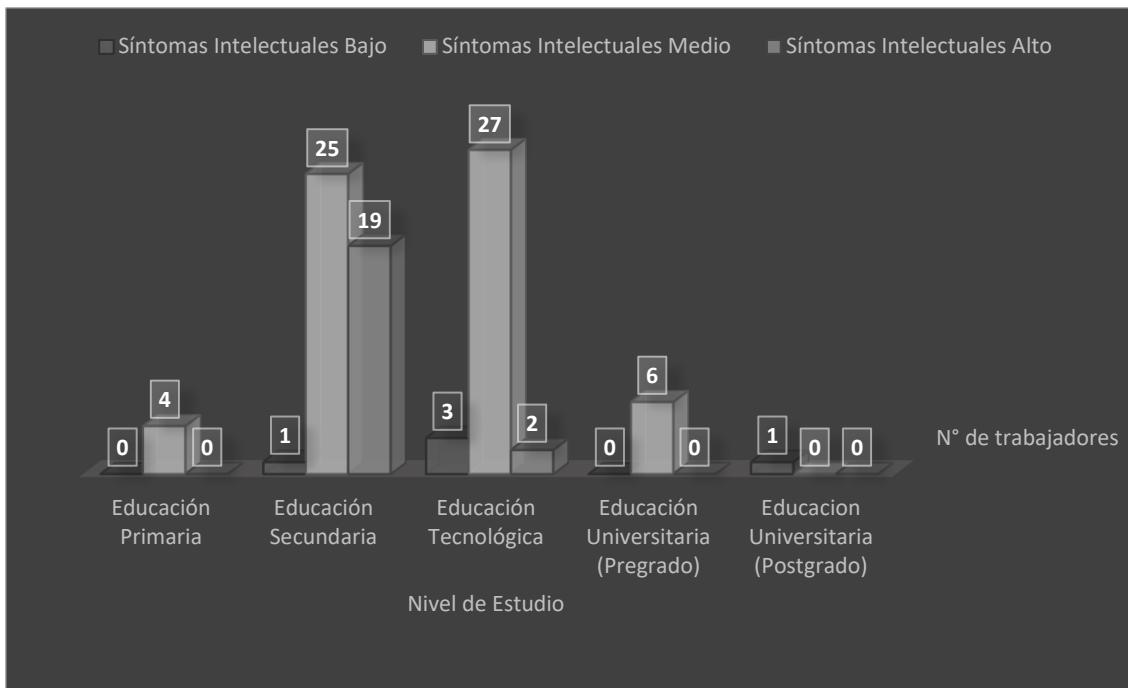
Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica nivel de estudio y síntomas de comportamiento social a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.140 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, en los resultados se encontró que: 4 trabajadores con educación primaria presentan síntomas de comportamiento social medios; educación secundaria: 5 con síntomas de comportamiento social bajos, 32 medios y 8 altos; educación tecnológica: 5 con síntomas de comportamiento social bajos, 20 con síntomas medios y 7 altos; pregrado: 6 con síntomas medios; posgrado: 1trabajador con síntoma de comportamiento social bajo, presentando una sintomatología media-alta por nivel de estudio, por ende se debe capacitar a los trabajadores sobre el manejo de conductas y técnicas de relajación para mejorar su salud.

Según Bolaños (2021), en su investigación indica que los síntomas físicos, sociales, laborales y mentales afectan a los trabajadores, lo que refleja en una baja productividad en sus lugares de trabajo, debido a condiciones que necesiten ser mejoradas

En la Figura No. 25 se muestra la correlación entre el nivel de estudio y síntomas intelectuales y laborales, la misma que se detalla a continuación:

Figura 25.

Correlación entre la variable sociodemográfica nivel de estudio y los síntomas intelectuales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica nivel de estudio y síntomas intelectuales y laborales a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.000 al ser este menor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que existe una relación significativa entre las dos variables asociadas. Por lo tanto para comprobar el tipo de correlación que existe se procedió por medio del coeficiente V de Cramer el cual marcó un valor de 0.448, lo que significa que existe una correlación muy fuerte entre las variables, es decir que si existe relación con los síntomas intelectuales, se encontró que: 4 trabajadores con educación primaria presentan síntomas intelectuales y laborales medios; educación secundaria: 1 trabajador con síntoma intelectual bajo, 25 medios y 19 altos; educación tecnológica: 3 con síntomas intelectuales bajos, 27 con síntomas medios y 2 altos; pregrado: 6 con síntomas medios; postgrado:

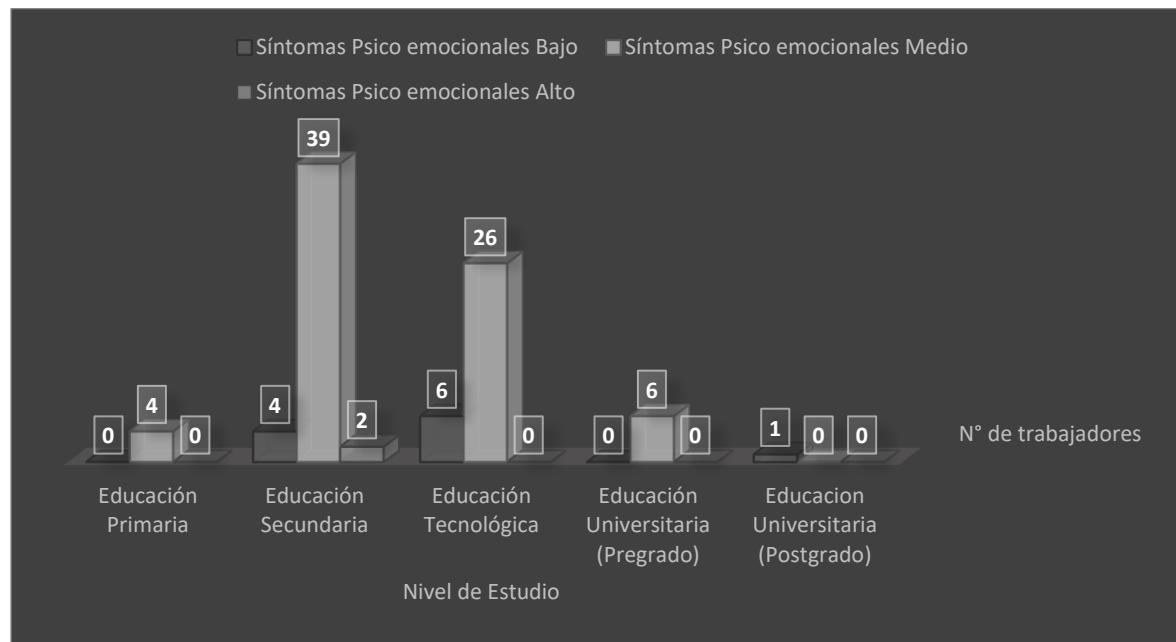
1 con síntomas intelectual bajo, por lo que presentan una tendencia sintomatológica media-alta en nivel de estudio, es decir, existen casos altos donde los trabajadores muestran agotamiento tanto en la integridad física como mental provocando trastornos musculoesqueléticos, por lo que se sugiere brindar atención inmediata a los trabajadores.

Según (Moreno et al., 2022), señala en su investigación que la presencia de estrés se debe a las altas demandas laborales (presión, carga excesiva de trabajo, jornadas extensas) las cuales son consideradas como los principales estresores para los trabajadores, por lo que se requiere implementar de forma inmediata medidas preventivas que permitan enfrentar la carga laboral de cada individuo.

En la Figura No. 26 se muestra la correlación entre el nivel de estudio y síntomas psicoemocionales, la misma que se detalla a continuación:

Figura 26.

Correlación entre el nivel de estudio y síntomas psicoemocionales de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos entre la correlación de la variable sociodemográfica nivel de estudio y síntomas de comportamiento social a través de la prueba estadística aplicada chi cuadrado arrojó un valor de 0.154 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas por lo que en este caso no se aplicó el V de Cramer, en los resultados se encontró que: 4 trabajadores con educación primaria presentan síntomas psicoemocionales medios; educación secundaria: 4 con síntomas psicoemocionales bajo, 39 medios y 2 altos; educación tecnológica: 6 con síntomas psicoemocionales bajos, 26 con síntomas medios; pregrado: 6 con síntomas medios; postgrado: 1 con síntoma psicoemocional bajo, la tendencia sintomatológica es media baja con casos altos por nivel de estudio esto quiere decir que en los casos altos los trabajadores poseen sensación de no poder manejar los problemas de la vida, consumo de alcohol, preocupación, tristeza por lo que se requiere priorizar estas patologías con una evaluación médica.

Según (Apaza et al., 2021) los trastornos mentales son patologías frecuentes entre las personas con dolor crónico, estimándose que alrededor del 75.3% de las personas que sufren dolor crónico padecen una patología mental, destacando que entre ellas un 30-40% sufren ansiedad o depresión.

4.5 Comprobación de hipótesis

Ho: Las variables sociodemográficas: género, edad, estado civil, nivel educativo no influye con los niveles de estrés en los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia Ltda.

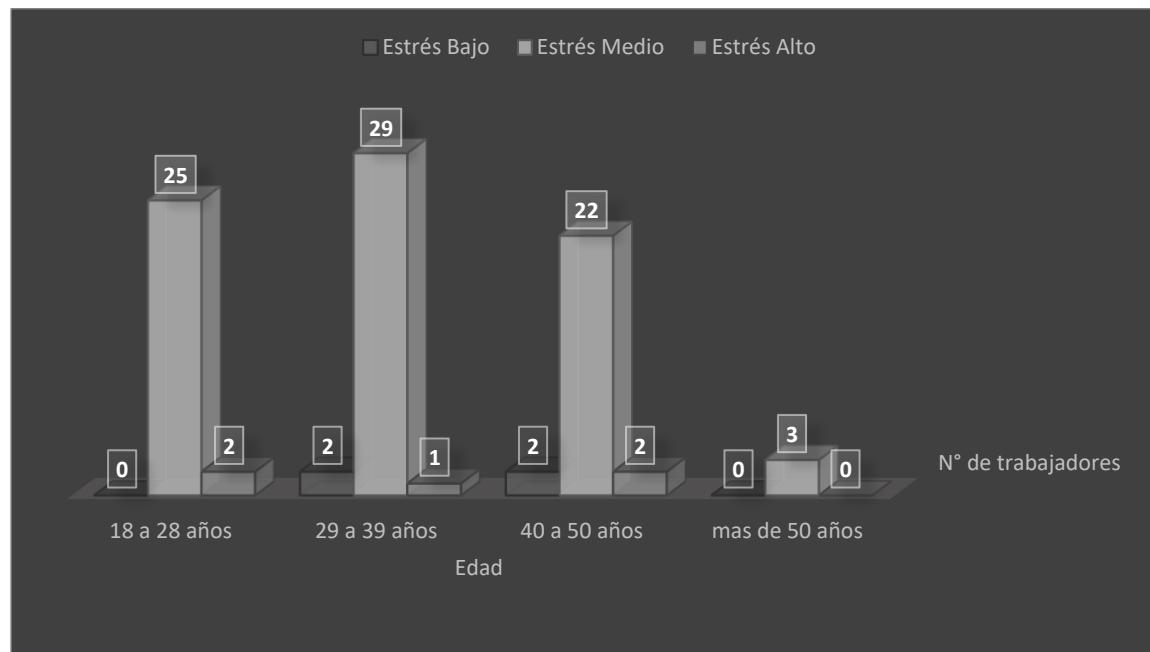
Hi: Las variables sociodemográficas: género, edad, estado civil, nivel educativo influye con los niveles de estrés en los trabajadores de la Empresa Servisilva Cia Ltda.

Para la comprobación de la hipótesis de investigación planteada se presenta las siguientes Figuras primero se hizo el análisis con la prueba estadística Chi cuadrado para determinar la relación que existe entre las variables y luego se determinó el tipo de correlación que existe por medio de las tablas cruzadas con el coeficiente V de Cramer.

La Figura No. 27 muestra la correlación de la edad y niveles de estrés en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda, la misma que se presenta a continuación:

Figura 27.

Correlación de la edad y niveles de estrés en los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

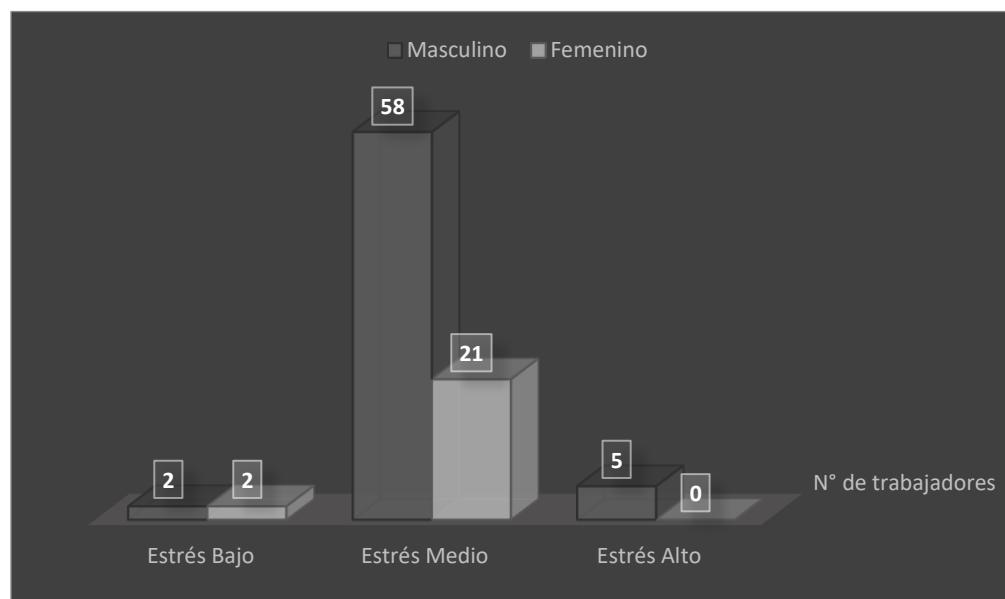
Referente a los resultados obtenidos sobre la correlación entre la variable sociodemográfica (edad) y los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Servisilva por medio del estadístico Chi cuadrado arrojó un valor de 0.791 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas: edad y niveles de

estrés, se encontró que: el grupo de 18 a 28 años: 25 trabajadores tienen un nivel de estrés medio, 2 con nivel alto; de 29 a 39 años: 2 trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, 29 con un nivel de estrés medio y 1 con nivel de estrés alto; de 40 a 50 años: 2 trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, 22 con un nivel de estrés medio y 2 con un nivel de estrés alto; más de 50 años: 3 trabajadores tienen un nivel de estrés medio, esto quiere decir que existe una tendencia media alta en todas las edades, los trabajadores con más de 50 años tienen un nivel de estrés muy bajo; se requiere implementar programas de capacitación sobre manejo y control del estrés.

En la Figura No. 28 se muestra la correlación que existe entre la variable sociodemográfica género con los niveles de estrés, se detalla a continuación:

Figura 28.

Correlación entre la variable género con los niveles de estrés en los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

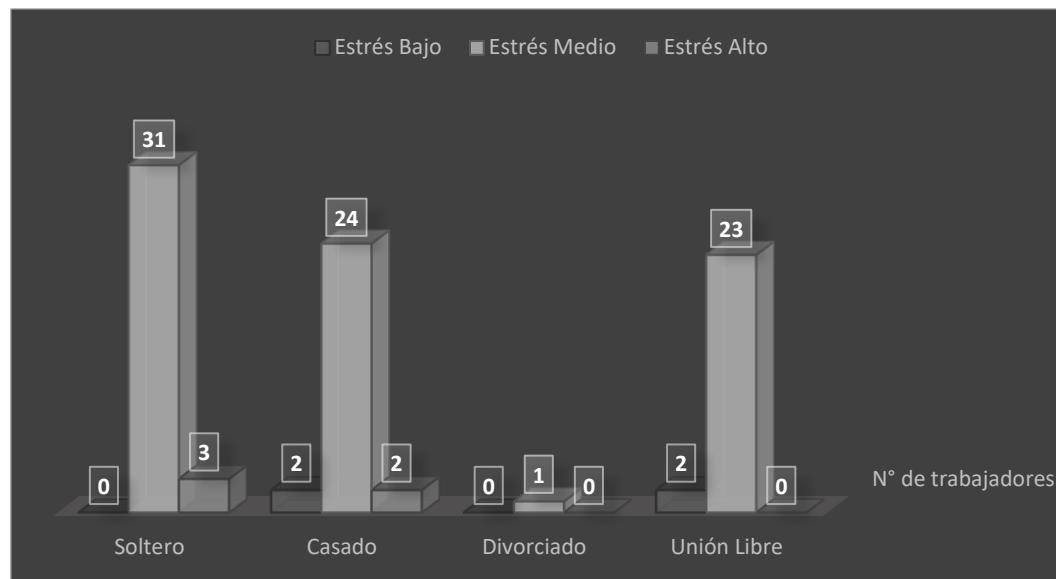
Referente a los resultados obtenidos sobre la correlación entre la variable sociodemográfica género y los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Servisilva por medio del estadístico

Chi cuadrado arrojó un valor de 0.228 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables: género y niveles de estrés, se encontró que: 2 trabajadores de género masculino y 2 de género femenino tiene un nivel de estrés bajo, 58 trabajadores de género masculino y 21 de género femenino tienen un nivel de estrés medio, 5 trabajadores de género masculino tienen un nivel de estrés alto. esto quiere decir que existe una tendencia media alta en algunos casos por ende se debe implementar medidas preventivas para reducir los niveles de estrés.

En la Figura No. 29 se muestra la correlación que existe entre el estado civil y los niveles de estrés, la cual se detalla a continuación:

Figura 29.

Correlación entre el estado civil y los niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

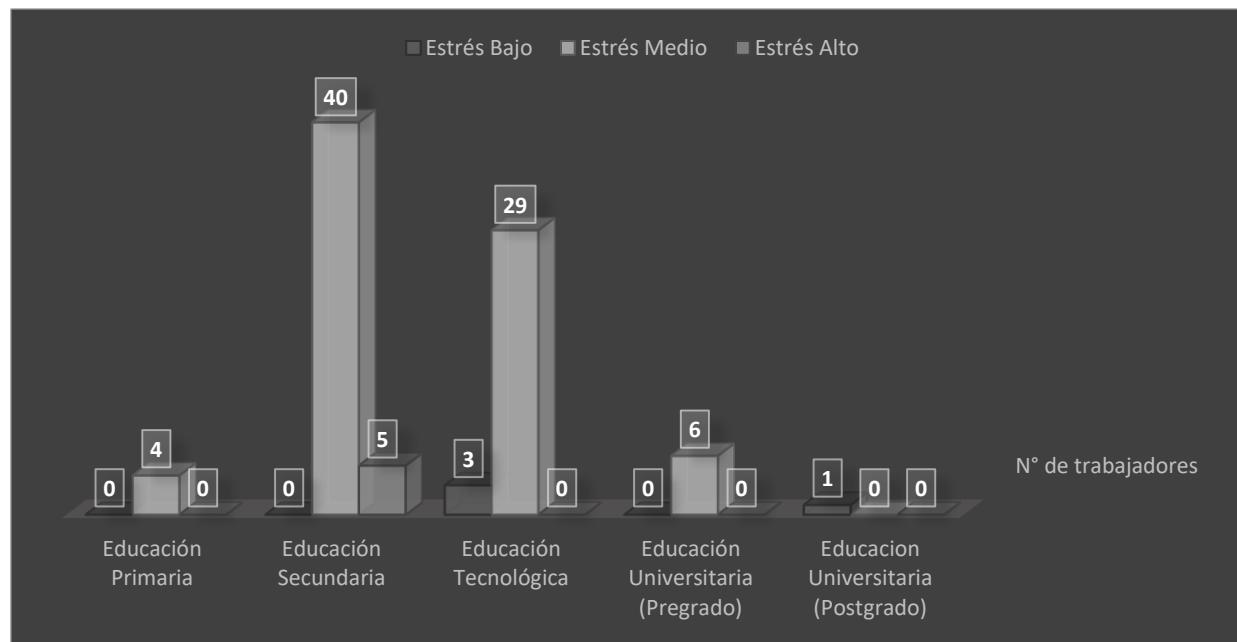
Referente a los resultados obtenidos sobre la correlación entre la variable sociodemográfica estado civil y los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Servisilva por medio del

estadístico Chi cuadrado arrojó un valor de 0.554 al ser este mayor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las dos variables asociadas: estado civil y niveles de estrés, se encontró que por estado civil de: soltero: 31 trabajadores presentaron un nivel de estrés medio y 3 altos; casados: 3 trabajadores con estrés bajo, 24 medio y 2 altos; divorciado: 1 trabajador con estrés medio; unión libre: 2 trabajadores con estrés bajo y 23 con estrés medio, esto quiere decir que existe estrés medio alto en el estado civil: solteros, casados y unión libre, se requiere implementar tácticas de control para prevenir el estrés.

En la Figura No. 30 se muestra la correlación entre nivel de estudio y niveles de estrés, la misma que se detalla a continuación:

Figura 30.

Correlación entre la variable nivel de estudio con los niveles de estrés de los trabajadores encuestados de la empresa Servisilva



Análisis e Interpretación:

Referente a los resultados obtenidos sobre la correlación entre la variable sociodemográfica nivel de estudio y los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Servisilva por medio del

estadístico Chi cuadrado arrojó un valor de 0.014 al ser este menor que el nivel de significación alfa de 0.05, indica que existe una correlación significativa entre las dos variables asociadas: nivel de estudio y niveles de estrés, se encontró que: por medio del Coeficiente V de Cramer marcó un valor de 0.413, lo que significa que la relación es muy fuerte entre estas dos variables, es decir que si existe una relación significativa, se encontró que: educación primaria: 4 trabajadores con nivel de estrés medio; educación secundaria: 40 trabajadores con estrés medio y 5 con estrés alto; educación tecnológica: 3 trabajadores con nivel de estrés bajo y 29 con estrés medio; pregrado: 6 trabajadores tienen un nivel de estrés medio; postgrado: 1 trabajador con estrés bajo, esto quiere decir que existe estrés medio con 5 casos de estrés altos que requieren una evaluación médica especializada así como una intervención técnica por parte de la organización.

Por lo tanto se concluye que, por estos motivos y los análisis correspondientes en cada una de las figuras de las variables sociodemográficas y niveles de estrés se determinó que la correlación en las variables: edad y nivel de estrés, género y nivel de estrés, estado civil y nivel de estrés son muy bajas, a excepción de una variable: nivel de estudio y nivel de estrés que presentó una correlación fuerte, las variables evaluadas en su mayoría no muestran una influencia significativa para causar daño a la salud de los trabajadores de la Empresa Servisilva.

Por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en la presente tesis:

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda., en el período 2024.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1 Manual de Manejo de Estrés en Trabajadores de la Empresa Servisilva Cia. Ltda.

5.1.1 *Objetivo General*

Proporcionar a los trabajadores de la empresa Servisilva Cia. Ltda un Manual de Manejo del Estrés basado en técnicas de relajación con el propósito de promover su bienestar emocional y mejorar su desempeño laboral

5.1.2 *Introducción*

El estrés laboral es uno de los desafíos más significativos en los entornos de trabajo más modernos, afectando no solo la salud física del trabajador sino también su salud mental, su desempeño y la productividad dentro de la organización. La presión por cumplir con las tareas, los tiempos ajustados y las altas cargas laborales pueden generar tensiones que, de no llevarla de una manera adecuada, derivan en problemas más graves como el agotamiento físico y mental, desmotivación, y la reducción de la calidad de vida.

Este manual tiene como propósito brindar a los trabajadores estrategias sencillas y efectivas para un mejor manejo del estrés mediante técnicas de relajación, adaptadas al entorno laboral promoviendo a un ambiente de trabajo más saludable, fortaleciendo la salud emocional del trabajador y contribuyendo a una cultura organizacional más productiva basada en el respeto, la empatía y el autocuidado.

El enfoque de este manual responde a la necesidad de cuidar la salud mental y promover el bienestar físico de los trabajadores, contribuyendo a su vez a la eficacia y sostenibilidad de la organización. El compromiso tanto de los trabajadores como de los altos mandos resulta esencial en la aplicación efectiva de estas prácticas preventivas, permitiendo consolidar a una cultura laboral centrada en el bienestar integral, la productividad y la calidad de vida de cada empleado.

5.1.3 Técnicas de Relajación ante el Estrés Laboral

Tabla 11.

Fases de las técnicas de relajación ante el estrés

Fase 1:	Lugar:	Responsable:
Pausas Activas:	Puesto de trabajo	Técnico de seguridad
Fase 2:	Lugar:	Responsable:
Técnicas de relajación	Casa	Cada trabajador

Nota. *Elaboración propia*

Respiración profunda: Es una técnica de relajación simple que ayuda a disminuir el estrés y los estados de ansiedad aumentando la cantidad de oxígeno en todo el organismo

Relajación progresiva muscular: Esta técnica ayuda a reducir la ansiedad y el estrés a través de ejercicios de tensión y relajación de los músculos para tomar conciencia de nuestro cuerpo.

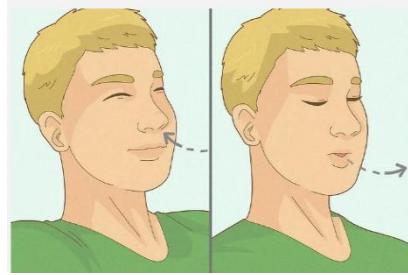
Meditación guiada: Esta técnica se la realiza a través de un instructor o de un audio o video con instrucciones verbales para ayudarte a relajarte y enfocarte, así como a mejorar la concentración y la salud mental

Pausas activas: Son breves descansos que ayudan a reducir la fatiga laboral, prevenir trastornos musculoesqueléticos y a disminuir el estrés

Automasaje: La combinación de frottes ayuda a aliviar la tensión muscular y a reducir el estrés.

Tabla 12.

Técnicas de relajación ante el estrés laboral

Técnica	Método	Imagen
Respiración profunda	Inhalar profundamente durante 4 segundos, mantener la respiración por 4 segundos y exhalar por la boca lentamente por 5 segundos. Repetir por 5 veces.	
Relajación muscular progresiva	Esta técnica consiste en empezar por los dedos de los pies y subiendo hasta el cuello y la cabeza, o viceversa tensando los músculos durante 6 segundos y relajándolos por 10 segundos	
Meditación	Girar el asiento, concéntrate, cierra los ojos y comienza a relajarte con respiraciones suaves durante 1 minuto, colocar música bajita para despejar la mente	
Pausas activas	Realizar estiramientos, salir a caminar, respirar, realizar actividad física durante 7 a 10 minutos en un lapso de 3 o 4 horas laborales	
Mindfulness	Colocarse en un lugar tranquilo y concentrar tu atención en tu respiración. Observar como el aire entra y sale de tu cuerpo, sin tratar de controlarla, repetir 3 veces	

Automasaje	Presionar los músculos haciendo círculos con los pulgares que están detrás del cuello y los hombros y en todos los músculos del cuerpo durante unos 6 segundos y repetir 3 veces	
-------------------	--	--

5.1.4 Procedimiento ante una situación de Estrés laboral

Identificación de Síntomas:

- Observar señales de alertas como: absentismo, fatiga laboral, disminución de rendimiento, ansiedad e irritabilidad
- Informar al técnico de seguridad o departamento de RR.HH si el trabajador experimenta estos síntomas de manera frecuente.

Evaluación Profesional:

- Llevar a cabo una evaluación del ambiente laboral, cargas excesivas de trabajo y factores de estrés que podrían estar afectando a la organización
- Aplicar entrevistas o encuestas de manera individual para conocer sobre las condiciones labores que se están presentando

Intervención Inmediata

- Asignar tareas que se puedan cumplir en el lapso de tiempo estimado o establecer plazos de entrega más flexibles
- Brindar orientación psicológica al trabajador sobre los servicios de apoyo profesional y bienestar mental que otorga la organización

Seguimiento y Evaluación

- Realizar seguimiento al trabajador afectado y evaluar su rendimiento en las intervenciones o tareas realizadas
- Implementar arreglos si es necesario, como redistribución de cargas de trabajo o realizar cambios en la organización.

5.1.5 *Conclusión*

El Estrés laboral representa un factor desafiante para la sociedad ya que se ha convertido en uno de los principales problemas para el bienestar físico y mental de los trabajadores, así como para el desempeño de la organización. Es por ello que es fundamental identificarlo y contrarrestarlo utilizando las técnicas sugeridas en este documento. A través de este manual se pretende proporcionar las herramientas necesarias para que los trabajadores de la empresa Servisilva puedan manejar el estrés, mejorar su desempeño y mantener una vida laboral más saludable.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se aplicó un muestreo piloto a los trabajadores de la empresa Servisilva mediante el software estadístico SPSS para determinar la fiabilidad del cuestionario de estrés de la Dra. Villalobos. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,858, considerado alto, y un valor de KMO de 0,814, considerado bueno, por lo que se confirma que el instrumento es fiable y válido para su aplicación en esta población.

La evaluación del nivel de estrés evidenció que 4 trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda., presentan un nivel bajo, 79 un nivel medio y 5 un nivel alto, lo que refleja una prevalencia de sintomatología media-alta de estrés con manifestaciones fisiológicas, cognitivas y psicoemocionales, propias de las dimensiones contempladas en el test.

A través del coeficiente Chi cuadrado se determinó que no existe relación significativa entre las variables sociodemográficas edad, género y estado civil con el nivel de estrés. Sin embargo, la variable nivel de estudio sí mostró asociación dando un valor de Chi cuadrado de 0.014, por ende se aplicó el coeficiente V de Cramer donde arrojó un valor de 0.413 lo que indica una correlación de magnitud fuerte entre el nivel de estudio y el estrés, siendo esta la única variable sociodemográfica que incide en el fenómeno analizado.

Se desarrolló un Manual de Prevención del estrés dirigido a los trabajadores de Servisilva Cia. Ltda., el cual se basa en técnicas de relajación que permitirá disminuir y prevenir los niveles de estrés encontrados en los trabajadores para mejorar la salud tanto física como mental y el bienestar de los mismos.

6.2 Recomendaciones

Implementar un manual de acción de prevención que ayude a los trabajadores de la empresa Servisilva Cia Ltda a mejorar su desempeño físico y mental, perfeccionadas con capacitaciones que traten de cómo manejar el estrés para que el trabajador tenga conocimiento sobre los riesgos que puede ocasionar este factor

Se recomienda que la organización promueva un entorno de trabajo positivo que incluya comunicación efectiva, reconocimiento laboral, horarios justos, espacios para realizar dinámicas de pausas activas y mecanismos para la resolución de problemas ante la presencia del estrés.

Realizar de forma regular una evaluación de los niveles de estrés laboral utilizando el test validado, con el objetivo de monitorear interminablemente el estado psicoemocional de los trabajadores y detectar posibles cambios en su bienestar

Se recomienda seguir haciendo investigaciones sobre estos temas que permitan profundizar más en los factores internos y externos que influyen en el estrés laboral, incluyendo aspectos organizacionales, familiares y sociales, con el fin de realizar intervenciones más viables.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo. (2023). *Desgaste por empatía y síntomas de estrés postraumático en profesionales que trabajan en género y violencia de género*. FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género, 8(1), 88-114.
- Apaza, K; Condori; Machaca y Larico, E. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras*. Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
- Arranz y Freducci R. (2023). *Desgaste por empatía y síntomas de estrés postraumático en profesionales que trabajan en género y violencia de género*. FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género, 8(1), 88–114.
- Asenjo; Alarcón; Linares y Díaz. (2021). *Nivel de estrés académico en estudiantes de enfermería durante la pandemia de COVID-19*. Revista peruana de investigación en salud, 5(2), 59-66.
- Balestrini, M. (2000). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Basantes, P. (2021). *Estrés laboral en docentes de una unidad educativa fiscal, durante la emergencia sanitaria covid19* (Master's thesis).
- Bautista; Cienfuegos y Aquilar. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bermúdez Hinojosa, M. F. (2017). *Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Bermúdez; Muñoz; Loera; Delgado y Zavala, A. (2021). *Niveles de ansiedad, niveles de estrés en mujeres trabajadoras durante el periodo de aislamiento social por COVID-19*. Jóvenes en la Ciencia, 10.
- Bolaños, J. (2021). *Medición del estrés laboral en los docentes de la unidad educativa José Julián Andrade Carchi Ecuador 2020* (Master's thesis).
- Buitrago. (2021). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*. Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá, 8(2), 131-146. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Campos, M. (2016). *Causas y efectos del estrés laboral*. El Salvador: Ed. Universidad de Salvador
- Castillo; Noroña; Y Vega. (2023). *Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva*. Revista Cubana de Reumatología, 25(1), .pub 25 de enero de 2024. Recuperado en 22 de mayo de 2025, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181759962023000100002&lng=es&tlang=pt.

Chacón Y Guillen R. (2018). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa – 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú

Choque M. y López C. (2021). *Estresores laborales y desempeño de las enfermeras*, Servicio de Cuidados Intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad nacional San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e3b5d18d-ac37-4edc-8fa2-7eeda274743c/content>

Chung K y Salas J. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4349>

Constitución de la República del Ecuador, (2008). Constitución de la República del Ecuador, Quito-Ecuador: Registro Oficial, 449, 20-10.

Cortés; Bedolla, M., y Pecina E. (2020). *El Estrés Laboral y sus Dimensiones a Nivel Individual y Organizacional*. Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional. 7(2), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7808651>

Cuaya I; Rojas José Luis y Flores G. (2021). *Principios y aspectos metodológicos del estudio del estrés ocupacional universitário: Uma revisão sistemática*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 15(1), e1248. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>

Díaz; Guevara y Vidaurre, W (2023). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital de Chiclayo*. Revista de investigación y cultura-Universidad César Vallejo, 8(1), 31-40.

Furnham Adrián. (2001). *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Express

García; González; Aldrete; Acosta y León (2022). *Relación entre calidad de vida en el trabajo y 81 síntomas de estrés en el personal administrativo universitario*. Ciencia y trabajo, 16(50), 97-102.

Garzón X. (2021). *Pertinencia de la Medicina del Trabajo*. 2021;1-27.

Gaspar F. (2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*. Polo Del Conocimiento, 6(8), 318–329. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I8.2942>

González I. (2019). *Evaluación de riesgos laborales y medición del estrés en el sector de la construcción* (tesis de posgrado). Universidad Especializada de las Américas. Panamá

Hernández; Fernández; y Baptista. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández R., y Nevárez B. (2023). *Estrés, Resiliencia y Autoestima: Una Intervención Psicosocial con Superhéroes*. Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México, 12(29), 171-201. <https://doi.org/https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v12i29.20625>

Huamán Heredia, R. (2018). *Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de la provincia de Chincha 2018* [Tesis de bachillerato, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3163>

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (22 de Julio de 2020). Obtenido de Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Instrumento Andino, (2006). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo*. Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Jiménez J. (2022). *Influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre del 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro. Ecuador].

Kiss, (Febrero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Lecca (2013). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 359-66.

Lorenzana T. (2020). *El estrés laboral en el personal sanitario como consecuencia de la pandemia del COVID-19* [Trabajo Académico de bachillerato, Universidad de León]. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/13249>

Maglione A; Chen; Bialas; Motala; Chang y Hempel, S. (2022). Intervenciones de Control del Estrés en Combate y Operacional y Trastorno de Estrés Postraumático: Una Revisión Sistemática y Metaanálisis. *Medicina Militar*. 187(7-8), 846-855. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/milmed/usab310>

Merino y Pérez. (Septiembre de 2019). Definición.de. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/fatiga/>

Ministerio de salud pública de Colombia (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Psicosociales*. Bogotá; 2007

Monjarás M; Gómez E; Romero E y Durán. (2021). *Afrontamiento y Estrés en Preescolares: El Papel de la Edad y el Sexo*. Acta de investigación psicológica, 11(3), 17-25.

- Montaño D. (2023). *Estrés laboral en tiempos de pandemia Covid 19 en los docentes de la carrera de Electricidad de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas* (Doctoral dissertation, PUCESE-Magíster en Administración de Empresas).
- Monte (2012). *Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Perú Med Exp Salud Pública, vol. 29, no. 2, (18 septiembre 2024). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>.
- Morales F. (Octubre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Morales R. (2024). *Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del hospital José Cayetano Heredia-Piura, mayo 2024*.
- Moreno J., Hernández y García. (2022). *Estrés académico de estudiantes universitarios de Economía: estresores, síntomas y estrategias*. Revista de Educación y Desarrollo, 60(3), 19-27.
- Moyano-Sailema, P; Noroña D y Vega V. (2022). *Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano*. Revista Médica Electrónica, 44(5), 771-789.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional* (13.a ed.). McGraw-Hill/Interamericana.
- OISS. (2021). *Guía para la mejora del estrés laboral*. Estándares OISS de Seguridad y Salud En El Trabajo, 5. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- OMS. (2022). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. p. 1–5 Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.
- OMS (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: reto colectivo*. Revista OIT.1-68. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2023). Constitución de la Organización Mundial de la Salud
- Osorio, S. (2015). *El estrés en el trabajo y su repercusión en el ambiente laboral*. Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A. C. Paradigma. 1(5), 1-10. Obtenido de: https://www.icest.edu.mx/media/14128/paradigma_ed_5.pdf
- Oviedo & Campo Arias. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 572-580.
- Prevencionar.com. (Enero de 2019). Obtenido de <https://prevencionar.com/2019/01/14/sabes-lo-que-son-los-estresores/>

Riquelme; Pizarro; Oyarzo y Muñoz, T. (2022). *Serie Proyectos de Investigación e Innovación Superintendencia de Seguridad Social Santiago - Chile*. Superintendencia de Seguridad Social - Chile. https://www.suseso.cl/619/articles-704004_archivo_01.pdf

Rubilar, N y Restelli, R. (2024). *Estrés en Profesores Argentinos de Educación Secundaria durante la Pandemia por Covid-19*. Revista Científica Educ@ ção, 9(14).

Salcedo; Vallejo y Falcón. (2021). *Estrés laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria*. Revista Scientific, 6(21), 81-100.

Sanitas. (Agosto de 2023). Obtenido de Sanitas: <https://www.sanitas.es/biblioteca-de-salud/psicologiapsiquiatria/estresansiedad/tiposestres#:~:text=Estr%C3%A9s%20agudo%20epis%C3%B3dico%3A%20se%20refiere,inmersa%20en%20una%20crisis%20contínua>

Sarsosa; Charria y Ortiz. (2021). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Universidad y salud, 20(1), 44-52.

Seguro de Riesgos del Trabajo. (2011). del Trabajo. Resolución No CD,513.

Selye, H. (1956). *El estrés de la vida* (2.a ed., Vol. 39). McGraw-Hill Book Company. <https://psycnet.apa.org/record/1957-08247-000>

Sindicato de Enfermería de España. (2015). *Estrés laboral*. Madrid, España: Ed. SATSE.

Tagua A. (2024). *Estrés laboral en el personal que trabaja en el centro de salud salasaca* (Master's thesis).

Trujillo; Gómez; Lara; Medina y Hernández (2021). *Asociación entre características sociodemográficas, síntomas depresivos, estrés y ansiedad en tiempos de la COVID19*. Enfermería Global, 20(64), 1-25.

Uva (2022). *Estrés laboral y su incidencia en la salud mental de un docente de 46 años de edad de la Unidad Educativa Ricaurte* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2022).

Valeriano (2021). *Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la unidad de cuidados intensivos y emergencia del hospital III EsSalud - Puno 2021*.

Velásquez y Escobar (2020). *Estrés Laboral y síntomas psicosomáticos en el personal administrativo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Zona 4 Distrito Portoviejo*. Caribeña de Ciencias Sociales, (junio).

Villalobos, G. (2010). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.

Virla, M. Q. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos, 12(2), 248-252.

ANEXOS

Anexo 1.

Test de Estrés de la Dra. Cristina Villalobos

Estimado colaborador de la Empresa Servisilva como parte de la presente investigación para realizar mi tesis como Ingeniera Industrial en la Universidad Nacional de Chimborazo, se debe aplicar un cuestionario sobre estrés laboral. Por lo que le agradezco de antemano por su tiempo y por las respuestas consignadas a este cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados con fines académicos exclusivamente.

Por tanto, la información es confidencial y se asegura el anonimato de la misma.

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses

Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	NUNca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulceras pépticas, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				

-
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).
 9. Dificultad en las relaciones familiares.
 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
 11. Dificultad en las relaciones con otras personas.
 12. Sensación de aislamiento y desinterés.
 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.
 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.
 17. Cansancio, tedio o desgano.
 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.
 19. Deseo de no asistir al trabajo.
-

-
- 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.
 - 21. Dificultad para tomar decisiones.
 - 22. Deseo de cambiar de empleo.
 - 23. Sentimiento de soledad y miedo.
 - 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
 - 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
 - 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
 - 27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".
 - 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.
 - 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.
 - 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.
 - 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.
-

Anexo 2.

Carta de Aceptación de la Empresa Servisilva Cia Ltda



SERVISILVA CIA. LTDA.

SERVICIOS INDUSTRIALES PETROLEROS

Av. Los Shyris y Eloy Alfaro Edif. Parque Central, Oficina 703 - Quito

Dir: Vía Coca Lago Agrio Km.7 – Coca

Francisco de Orellana, 06 de mayo del 2024

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN

Por medio del presente, certificamos que la Sra. **GALVEZ OTAVALO PAOLA ANDREA**, con C.I: **220027104-3** estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo, que debe desarrollar el tema como proyecto de titulación "**EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISILVA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO 2024**" de la carrera de **INGENIERIA INDUSTRIAL** ha sido aceptado/a para realizar el proyecto dentro de nuestras operaciones.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del presente, para fines académicos.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sr. Luis Silva R.". Below the signature, there is printed text: "Sr. Luis Silva R.", "GERENTE DE OPERACIONES", and "SERVISILVA CIA. LTDA.".

Cel-099564659-099416298- 085316680-(593 2) 382 5639 Email - lsilva@servisilva.com