

ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR

Tema:

**ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL
AUTOMOTRIZ DE AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Licenciado en Psicología**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE GLOBAL**

Autor:

Matías Nicolás Proaño Lalama

Directora:

Mg. Eleonor Virginia Pardo Paredes

Ambato – Ecuador

Marzo 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MATÍAS NICOLÁS PROAÑO LALAMA**, con cédula de ciudadanía **1804262184**, autor del trabajo de graduación titulado: "ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL AUTOMOTRIZ DE AMBATO", previo a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**, en la escuela de **SALUD Y BIENESTAR**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, marzo 2026



Matías Nicolás Proaño Lalama

CC. 1804262184

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL
AUTOMOTRIZ

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE GLOBAL

Autor:

Matías Nicolás Proaño Lalama

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Org. Mg.

CC. 1802828473

CALIFICADOR

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Psic Org. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Freddy Patricio Mayorga Valle, Dr. Esp.

DIRECTOR ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. Mg.

PROSECRETARIO PUCE AMBATO

f. 

 **PUCE** | AMBATO
PROSECRETARÍA

Ambato – Ecuador

Marzo 2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, Jorge y Cristina, que en paz descansen. Su amor permanece vivo en cada recuerdo y en cada paso que doy. Estoy convencido de que su presencia, desde el lugar en donde estén, ha sido una fuerza silenciosa que me impulsó a llegar hasta este momento de mi formación profesional.

Asimismo, dedico este logro a mi hermano Jorge, quien me inspira a superarme día a día, motivándome a construir un futuro lleno de esfuerzo, crecimiento y prosperidad.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo y sincero agradecimiento a mis abuelos, Hernán y Patricia, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida personal y académica. Su apoyo incondicional, su tiempo, su paciencia y su confianza constante hicieron posible que pudiera culminar esta etapa tan importante de mi formación. Sin ellos, este logro no habría sido posible.

A mi tía Andrea y a mi abuela Patricia, por ser una fuente permanente de inspiración y unas verdaderas mentoras durante mi proceso de formación profesional. Sus consejos, guías y ejemplo han marcado de manera significativa mi camino académico.

A mi tutora, Eleonor Pardo, por su acompañamiento, orientación y apoyo académico a lo largo del proceso de desarrollo de esta investigación, contribuyendo de manera significativa a su culminación.

Finalmente, a mis amigos, por el apoyo moral, la comprensión y el ánimo brindado en los momentos de mayor exigencia durante este proceso.

RESUMEN

Los factores organizacionales como el ambiente laboral, la estructura jerárquica y el respaldo grupal pueden contribuir significativamente a un entorno laboral desafiante y estresante. Estos elementos, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden afectar el bienestar psicológico de los empleados, disminuir su productividad y generar un clima laboral poco saludable. Este estudio cobra gran relevancia para el sector empresarial comercial automotriz, permitió identificar los factores específicos que están generando estrés en sus colaboradores, lo cual resulta fundamental para diseñar estrategias de intervención efectivas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral.

El objetivo principal es identificar el estrés laboral en trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato, considerando variables como carga de trabajo, relaciones interpersonales, reconocimiento profesional y condiciones físicas del entorno. La metodología empleada responde a un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Esta escala fue aplicada a la población de trabajadores pertenecientes a tres empresas representativas del sector.

A partir de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, se colige que, los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato presentan en predominancia un bajo nivel de estrés laboral. Por lo tanto, el estrés no constituye un problema crítico dentro de la población estudiada, aunque es necesario mantener estrategias preventivas para evitar su incremento. Esta información es clave para establecer planes de mejora organizacional, fomentar ambientes laborales más saludables y promover el bienestar integral de los trabajadores.

Palabras clave: estrés laboral, estresores, ámbito empresarial.

ABSTRACT

Organizational factors such as the work environment, hierarchical structure, and group support can contribute to the development of challenging and potentially stressful work environments. When these elements are not properly managed, they may negatively affect employees' psychological well-being, reduce productivity, and generate an unhealthy organizational climate. This study is particularly relevant for the automotive commercial sector, as it identifies factors associated with occupational stress among employees, providing useful information for the development of strategies aimed at improving quality of working life.

The main objective of this research is to identify occupational stress among workers in the automotive commercial sector in Ambato, considering variables such as workload, interpersonal relationships, professional recognition, and physical working conditions. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive scope. Data were collected using the ILO–WHO Occupational Stress Scale, applied to workers from three representative companies in the sector.

The results indicate that workers in the automotive commercial sector in Ambato predominantly present low levels of occupational stress. Although stress does not represent a critical problem in the studied population, it is necessary to maintain preventive strategies to avoid its increase and promote healthier work environments.

Keywords: *occupational stress, work stressors, organizational environment.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRACTICA	8
1.1. Conceptualización del estrés laboral	8
1.2. Tipos, causas y factores asociados al estrés laboral	12
1.3. Modelos explicativos del estrés laboral	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	22
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
2.2. Población, muestra y técnicas instrumentos y procedimiento de recolección de datos	24
2.3. Variables sociodemográficas y análisis de datos	33
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. Nivel de estrés laboral en los trabajadores.....	38
3.2. Nivel de estrés laboral según características sociodemográficas	40
3.3. Síntesis de los resultados del estrés laboral	47
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	61

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales en el cual se ve afectado el bienestar y productividad de los trabajadores a nivel mundial. La Organización Internacional del Trabajo lo describe como una respuesta psicológica y fisiológica que posee un sujeto ante exigencias y mandatos del entorno laboral, los cuales superan la capacidad de afrontamiento a dichas tareas, dando lugar a consecuencias negativas tanto en salud como en rendimiento laboral (OIT, 2016). Hoy en día, tanto el entorno laboral como económico imponen un alto grado de competitividad y condiciones caracterizadas por una presión constante en conjunto con resultados inmediatos, los mismos que tienen gran incidencia con el estrés laboral en diversos sectores productivos.

Desde las expresiones de Lazarus y Folkman (1986, citados por Carranco Madrid y Pando Moreno, 2021), el estrés es comprendido como un proceso entre sujeto y su ambiente, donde el individuo identifica si las demandas exceden con sus recursos personales. Esta visión enfatiza que el estrés no depende únicamente de la situación laboral, sino de una identificación o valoración cognitiva que el individuo ejecuta con los recursos de afrontamiento que posee. Este modelo teórico fue aceptado ampliamente por su enfoque, de esta manera permite entender como la identificación de amenaza apoyo y control modifican la respuesta emocional y fisiológica del trabajador antes los estresores.

Posteriormente, se dio paso al modelo de demanda-control elaborado por Karasek en 1979, el cual establece que el estrés laboral aparece cuando existen elevadas exigencias de trabajo y el nivel de control del empleado es deficiente. La fusión de una alta demanda y un bajo control construye una situación de tensión psicológica que da como consecuencia afecciones de salud tanto mental como psicológica.

Al momento de la ampliación de modelo por parte de Karasek y Theorell añadieron el componente de Apoyo social, en mención principal de que, las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo pueden atenuar o intensificar los efectos que produce el estrés. Este tipo de enfoque resulta importante para el análisis de

las organizaciones en la actualidad, donde existen procesos jerárquicos rígidos y una pobre comunicación entre los rangos; esto da como consecuencia un aumento de presión y percepción de desamparo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2000).

Asimismo, Astroza Castillo (2024) analiza la correlación entre la percepción del estrés y factores psicosociales del trabajo, con énfasis en que, los trabajadores que palpan el escaso apoyo social o baja comunicación presentan un mayor nivel de tensión y agotamiento emocional. Los resultados tienen similitudes con estudios, donde se menciona que el estrés laboral no solo es resultado de la sobrecarga en de actividades, sino también una baja autonomía, el liderazgo inefectivo y la ambigüedad de rol. Por lo tanto, entornos organizacionales que no promueven un clima de apoyo, participación y reconocimiento son susceptibles a crear condiciones propicias al desarrollo de estrés laboral crónico.

Gil-Monte (2011) dentro de la dinámica post pandemia, hace referencia a cómo las relaciones han cambiado de manera significativa, con la generación de nuevas maneras de estrés laboral. Investigaciones recientes muestran que la modernidad del trabajo y la incertidumbre económica y la presión por resultados son factores que ha incrementado la percepción de riesgos y fatiga emocional. Estas exigencias obligan a las empresas a considerar el estrés laboral como un indicador clave de bienestar y sostenibilidad dentro de las mismas, las consecuencias de estrés laboral se traducen en menor productividad, aumento de ausentismo y deterioro de la salud mental y física de los trabajadores.

Como resultado, la evidencia internacional demuestra que el estrés laboral es un fenómeno complejo con diversos factores influidos por variables sociales, organizacionales y personales. El estudio del estrés laboral exige un abordaje interdisciplinario que permita identificar los factores de riesgo y diseñar estrategias preventivas basadas en la mejora del clima laboral, la autonomía y el reconocimiento de los trabajadores. Todos estos antecedentes teóricos fundamentan la necesidad de analizar la situación en contextos locales como el de

nuestro país donde se las condiciones de los trabajadores pueden potenciar el padecimiento de estrés laboral.

Antecedentes nacionales

En el contexto ecuatoriano, el estrés laboral cada vez adquiere más relevancia durante los últimos años por razones como: las demandas productivas, la inestabilidad económica y cambios en las organizaciones. Acorde con Zapata-Constante y Riera-Vázquez (2024) el funcionamiento empresarial en Ecuador tiene como característica entornos laborales donde es predominante la presión por los resultados, la sobre carga de trabajo y el liderazgo autoritario; estos factores aumentan el riesgo de tensión psicológica y deterioro emocional de los empleados. Los autores enfatizan que los factores psicosociales dentro del trabajo, como el apoyo social, autonomía y reconocimiento, representan un rol importante en la percepción del estrés, y se plantean indispensables para un buen mantenimiento de la salud mental.

El análisis del estrés laboral en Ecuador no solo se ha llevado a cabo sus reflexiones con base en la mirada psicológica sino también desde la gestión del talento humano. A la luz de lo manifestado por Gallo Hidalgo (2024) en su estudio realizado en una empresa de consumo masivo del país, observó que los empleados que enfrentan mayores exigencias laborales y menores oportunidades para participación presentan niveles más altos de estrés. Estos resultados demuestran la influencia de las condiciones de las empresas y su afectación en la salud ocupacional. El autor recalca la necesidad de que, las empresas ecuatorianas sean partícipes de la prevención del estrés laboral, con la generación de conciencia en el fortalecimiento de clima laboral y la capacitación de los mandos medios; esto de cara a la reducción del impacto de las cargas laborales sobre la salud mental.

De igual modo, en la investigación realizada por Arcos Valencia y Vásquez Medina (2022) se analizó la prevalencia de estrés laboral en un personal operativo y administrativo en el sector de la salud. Los resultados demostraron que las condiciones laborales y la sobrecarga de tareas se encuentran directamente

relacionados con el estrés reportado por las personas partícipes del estudio. Si bien el estudio fue desarrollado en el ámbito sanitario y de salud, es posible aplicar las conclusiones en otros sectores laborales pues confirman la relación entre exigencias del entorno laboral y las respuestas emocionales y fisiológicas del trabajador. Esta investigación resalta que la idea que el estrés laboral engloba todos los entornos organizacionales ecuatorianos, más allá del giro que posean.

En el mismo sentido, Revista Ecociencia (2025) publicó un análisis sobre estrés laboral y como es su nexos con la productividad en empresas ecuatorianas. En sus resultados se denotan que, los trabajadores expuestos a niveles elevados de presión muestran un decaimiento importante en su rendimiento y compromiso. El estudio enfatiza que el estrés laboral no debe ser comprendido como un asunto de salud individual, sino como una variable que afecta a todo el clima empresarial. Es por esto por lo que la identificación de factores estresores y su control representan estrategias para mejorar el desempeño de las empresas.

Por otra parte, mencionan que el estrés laboral en Ecuador y América Latina se relacionan con maracas deficiencias en el mercador laboral, tales como: Ausencia de oportunidades de desarrollo e inestabilidad contractual. Los autores plantean que el estrés es una consecuencia de la carga trabajo, pero también de la inseguridad percibida y la falta de equilibrio entre vida personal y laboral. Esto rescata la problemática del estrés en el país que debe entenderse como un fenómeno influido por factores económicos y sociales que requieren atención (Mejía et al., 2019).

Todos estos antecedentes nacionales muestran que el estrés laboral está presente y es una realidad en todos los sectores laborales, donde la presión por cumplir con actividades, la ambigüedad en la determinación del rol, los bajos indicadores de reconocimiento institucional y la ausencia de políticas que enfatizan en el bienestar laboral son factores recurrentes. Este escenario adquiere particular relevancia en el sector comercial de la ciudad de Ambato, donde las empresas enfrentan un entorno competitivo y demandante que tiende a generar altos niveles de presión en sus trabajadores. Debido a esto es pertinente analizar esta problemática desde un

enfoque psicológico y organizacional donde se evidencie la magnitud, causas y repercusiones del bienestar de las personas a nivel laboral.

Situación problemática

Dentro de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua, las organizaciones del sector automotriz se enfrentan a entornos laborales caracterizados por la competencia constante, presión por cumplir con los objetivos de ventas y la necesidad de mejora continua dentro del ámbito administrativo y tecnológicos. Aunque estas condiciones son necesarias para el crecimiento organizacional, genera un aumento de las exigencias psicológicas y emocionales. Según Zapata-Constante y Riera-Vázquez (2024), el estrés laboral en la ciudad de Ambato está relacionado con factores como: los entornos físicos de trabajo, la sobrecarga de funciones, la ausencia de autonomía en la toma de decisiones en el cargo y la percepción de insuficiencia en el apoyo por parte de los altos mandos.

Las organizaciones comerciales presentan una estructura jerárquica tradicional en la que las decisiones son cupulares (en los altos mandos) con limitaciones en la participación del personal operativo. Esta tensión estructural en la organización reduce las oportunidades de comunicación efectiva entre los diferentes rangos de organizaciones y dificultan la resolución de conflictos de forma mancomunada y asertiva.

Por lo tanto, la pregunta de investigación que guía el presente estudio es:

¿Cuál es la gradación del nivel de estrés laboral de los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato?

A partir de esta pregunta se establecen los siguientes objetivos de investigación, que orientan el desarrollo del trabajo:

Objetivo general

-Analizar el estrés laboral en trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato.

Objetivos específicos

-Fundamentar teóricamente el estrés laboral.

-Evaluar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato.

-Realizar un análisis estadístico descriptivo por áreas y por años de trabajo en el sector comercial automotriz de Ambato.

Estos objetivos se derivan del problema científico identificado y permiten la formulación de la siguiente hipótesis:

Existe alto nivel de estrés laboral en los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato.

Justificación

El estudio que se plantea surge del interés por comprender la situación en la que se encuentran los trabajadores de diversas organizaciones que experimentan altos niveles de estrés laboral, dado que este fenómeno se ha vuelto cada vez más común en el entorno profesional. El estrés laboral no solo afecta el rendimiento y la productividad de los empleados, sino que también tiene un impacto profundo en su salud mental, pudiendo desencadenar trastornos psicológicos como la ansiedad, la depresión y el agotamiento emocional. A pesar de sus manifestaciones, el estrés laboral suele ser minimizado y normalizado dentro de las organizaciones, viéndose como una consecuencia inevitable de las demandas profesionales actuales.

La presente investigación se propone visibilizar los efectos psicológicos que el estrés laboral genera en los empleados, en un contexto donde la sobrecarga de trabajo y la presión por cumplir metas se asume como parte de la cultura empresarial; sin embargo, estos efectos adversos no solo afectan al individuo, sino

que pueden desencadenar un deterioro en la calidad del trabajo y en las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Finalmente, acorde con los objetivos nacionales del Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades 2021-2025” (SENPLADES, 2021), el proyecto se enfoca en el eje 1: Económico, en el cual está descrito el objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales, es decir, la promoción de políticas que garanticen la atención especializada, tanto pública como privada, para personas o grupos de atención prioritaria (cuidadores primarios). Se vincula también con el objetivo 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos), haciendo hincapié en el cuidado de la salud mental de las personas que cuidan a ancianos y niños, de acuerdo con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (PNUD, 2015).

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRACTICA

1.1. Conceptualización del estrés laboral

Conceptualización y definición de estrés laboral

El estrés laboral en términos generales es entendido como un proceso psicosocial que surge cuando se presentan demandas de trabajo las cuales son percibidas como amenazas o exceden los recursos o herramientas de afrontamiento del individuo, comprometiendo su bienestar y desempeño en el área laboral. Desde la perspectiva transaccional del estrés, el estrés no solo reside en el individuo o solo en el ambiente, sino en la evaluación que el sujeto realiza al para medir sus exigencias y sus capacidades para responder, así el estrés laboral es un resultado de intercambio entre el sujeto y su entorno organizacional (Sánchez, 2010). Esta aproximación permite comprender las demandas o amenazas según las valoraciones que el trabajador realice sobre recursos, riesgos y opciones de afrontamiento.

Varios autores coinciden que el estrés laboral puede tener tanto un carácter adaptativo como desadaptativo. Cuando los niveles son leves puede funcionar como un estímulo positivo que impulsa al sujeto a ser más productivo, sin embargo, cuando las presiones laborales son excesivas, se produce una sobrecarga que altera el equilibrio psicológico del trabajador. Existen diversos marcos teóricos que definido el contexto de trabajo. El modelo de demanda control y sostiene que altos niveles de demanda y bajo control e incrementan el riesgo de estrés y riesgos en la salud. Por otra parte, el modelo esfuerzo-recompensa plantea que existe un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas percibidas (salario, estabilidad y seguridad) generando un estrés sostenido con complicaciones en la salud (Carranco Madrid & Pando Moreno, 2021).

Estudios realizados en Latinoamérica confirman que el estrés laboral ha tenido un incremento en los últimos años debido a la precaria forma de manejar las organizaciones y las altas demandas de productividad. Mejía et al. (2019), en un

estudio realizado en países de la región, registro que las principales fuentes de estrés en el trabajo son la sobrecarga de trabajo, presión por los resultados, liderazgo inadecuado y falta de reconocimiento. Estos factores combinados con baja autonomía escasas oportunidades de desarrollo, provocan que el entorno de trabajo sea desfavorable para bienestar del trabajador. Como consecuencia el estrés se consolida como una respuesta a las empresas en priorización por rendimiento sin mirar la salud de los trabajadores.

Según Arciniega Arce (2012), la estructura jerárquica rígida, la comunicación deficiente y el clima laboral con fuertes factores que desencadenan el estrés laboral. Estos elementos están relacionados con la motivación y satisfacción, produciendo sentimientos de impotencia y despersonalización. De igual forma el autor indica que las empresas deben agregar políticas de prevención que amparen a los empleados y generen liderazgo positivo y apoyo social dentro de los equipos de trabajo.

De esta manera el estrés no solo limita a una intervención individual, sino que exige transformaciones a nivel grupal y empresarial. En síntesis, el estrés laboral se define como un proceso donde el trabajador reacciona a las demandas percibidas como excesivas o incontrolables, lo cual genera consecuencias conductuales y emocionales que impactan tanto al trabajador como a la empresa.

Características del estrés laboral

El estrés laboral es caracterizado como un proceso complejo y dinámico que explican su evolución dentro del contexto organizacional. En primer lugar, se define como un proceso multidimensional, en el actúan componentes psicológicos, fisiológicos y conductuales que participan simultáneamente. Según Villalobos y Rodríguez (2020), el estrés laboral no es estático, sino una reacción compleja y dinámica ante las cambiantes exigencias del entorno de trabajo. El autor menciona que el proceso se da en tres fases: una de activación, en la que el cuerpo se prepara para responder a las demandas; una fase de resistencia, donde el trabajador busca

a adaptarse; y una de agotamiento, que se presenta cuando las demandas superan de forma continua la capacidad de afrontamiento del sujeto.

Otra característica importante del estrés laboral es la subjetividad, depende la percepción de cada trabajador frente a las exigencias del entorno. Acorde con Fernández Salazar y Rojas Rojas (2019), dos personas que estén en las mismas condiciones laborales pueden reaccionar de manera distinta, debido a variables personales como autoestima, habilidades de afrontamiento y tolerancia al trabajo bajo presión. De esta forma resulta complejo analizar únicamente las condiciones objetivas del trabajo, sino también de como el trabajador interpreta la carga laboral. Esta subjetividad convierte al estrés laboral en fenómeno complejo para análisis donde la evaluación cognitiva cumple un papel fundamental en su diagnóstico y evolución.

El estrés también se caracteriza por su persistencia y efecto acumulativo. A diferencia de otros tipos de tensiones, el estrés laboral se mantiene con el tiempo debido a la exposición diaria a los factores estresores. Según Herrería Gallardo, Velásquez Guerra y Caisaguano Ramos (2024) explican que la permanencia transforma al estrés en un fenómeno estructural dentro de las organizaciones. Con el tiempo el trabajador puede desarrollar agotamiento emocional y pérdida de control síntomas propios del Síndrome de *Burnout*. Esta característica evidencia que el estrés no desaparece por sí solo, sino que requiere un cambio organizacional.

Otra de las características es la manifestación multifacética. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2025) el estrés laboral tiene cuatro planos: Físico, con síntomas como el insomnio, la fatiga y la tensión muscular, emocional con sentimientos como irritabilidad o ansiedad, cognitivo, con dificultad para concentrarse y tomar decisiones y conductual con disminución del rendimiento o ausentismo. La presencia de estos factores demuestra que interactúan entre sí y puede intensificarse a la par, configurando un patrón de desgaste progresivo. Estudios coinciden que los trabajadores del sector comercial

enfrentan mayor nivel de estrés debido a las presiones por productividad y atención al cliente.

Componentes del estrés laboral

El estrés laboral no es una reacción aislada, sino un proceso complejo que contiene componentes interrelacionados. Fernández Salazar y Rojas Rojas (2019) mencionan que sus componentes se reúnen en cuatro dimensiones: Fisiológica, cognitiva, emocional y conductual. Estas representan las formas en las que el organismo y la mente responden ante de las demandas laborales. En la dimensión fisiológica, el cuerpo activa mecanismos de defensa, como aumento de ritmo cardíaco, liberación de adrenalina y tensión muscular. Todas estas acciones pueden ser funcionales en menor intensidad o corto plazo, pero si se prolongan pueden derivar en problemas de insomnio o cardiovasculares. Así como el componente fisiológico del estrés refleja un nexo entre carga laboral y salud física.

El componente cognitivo hace referencia a los procesos mentales que implican la valoración de las situaciones de trabajo. Según Lazarus y Folkman (1986, citado por Patlán Pérez, 2019), la evaluación de la amenaza o desafío depende de la valoración que el individuo realice sobre los recursos que posee y de su entorno. En este sentido se enfatiza en que los pensamientos rumiativos y la autocrítica son señales de una sobrecarga cognitiva, los cuales disminuyen la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones acertadas. Este componente explica como el estrés puede hacer efecto en el rendimiento laboral puede alterar el rendimiento incluso antes de que aparezcan los síntomas visibles.

Dentro del componente emocional el estrés laboral contiene reacciones que acompañan el proceso de tensión. Desde las reflexiones de Carranco Madrid y Pando Moreno (2021) las emociones más recurrentes son la ansiedad, la irritabilidad, la frustración y la sensación de impotencia frente a las exigencias del entorno; estas emociones adicionales de generar malestar también influyen en la interacción social y en el clima laboral.

Arango, Herrera Enciso y Valencia Cuervo (2025) mencionan que una exposición prolongada al estrés lleva a un desgaste emocional que influye negativamente en la motivación y la empatía, afectando al sujeto y su capacidad de relacionarse con sus compañeros y superiores. Es por esto por lo que el componente emocional del estrés debe verse como un eje central del fenómeno.

El componente social es reconocido porque atraviesa todas las dimensiones anteriores. Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), las relaciones de jerarquía, la falta de apoyo y el clima laboral afecta y condicionan la forma en los trabajadores experimentan el estrés. También se sostiene que un entorno donde exista bajos niveles de comunicación y escasa participación aumenta la vulnerabilidad del personal. El componente social resalta que el estrés no es parte del individuo sino de todo el ambiente laboral que lo rodea.

En resumen, los componentes que agrupa el estrés laboral son cinco: Fisiológica, cognitiva, emocional, conductual y social. El analizarlos por separado permite entender que el estrés es un fenómeno psicosocial, en que las reacciones físicas y mentales se potencian en el ambiente laboral. El enfoque holístico resulta fundamental para diseñar métodos de evaluación adecuados a los entornos organizacionales y complejos como el sector comercial automotriz, donde las exigencias son sumamente altas y la presión por los resultados merma la salud de los trabajadores.

1.2. Tipos, causas y factores asociados al estrés laboral

Tipos de estrés

El estrés laboral puede manifestarse de varias razones debido a factores como duración, intensidad y consecuencias que genera en el individuo. Comprender los tipos de estrés permite diferenciar cuando el estrés actúa como un factor adaptativo y cuando puede convertirse en un riesgo para el individuo. De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2025) existen dos categorías fundamentales el estrés positivo o *eustrés* y estrés negativo o *distrés*. El

eustrés es considerado funcional cuando el trabajador percibe su presión laboral como un reto, esto motiva y permite que el sujeto desarrolle nuevas habilidades de resolución de conflictos.

En cambio, *diestrés*, surge cuando el sujeto se siente superado las exigencias, provocando una sobrecarga emocional y fisiológico que afecta al bienestar del trabajador. La distinción de ambos muestra que no toda la tensión de trabajo es perjudicial, el efecto depende del equilibrio entre las demandas y los recursos disponibles del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) también menciona que es importante la diferencia de ambos tipos de estrés debido a que puede ser un motor de productividad o como una fuente de conflicto. Cuando existe un entorno laboral bien organizado y brinda apoyo, el estrés funciona como un estímulo positivo y promueve la innovación; sin embargo, cuando prevalecen situaciones adversas como: falta de control, ambigüedad de rol o metas inalcanzables, el estrés se convierte en *distrés*, generando síntomas de agotamiento y desmotivación. De esta manera, la OIT considera que los tipos de estrés laboral reflejan tanto la experiencia de la persona del trabajador como la calidad de la gestión empresarial.

Otra forma de clasificar los tipos de estrés laboral, Gabel Shemueli, Peralta Rondan, Paiva Lozano y Aguirre Huarcaya (2012) plantean que el estrés agudo es caracterizado por una reacción instantánea ante una situación puntual, como la resolución de un problema urgente. Aunque suele ser intenso este desaparece cuando la causa es resuelta o eliminada. Por otro lado, el estrés crónico, se desarrolla cuando la exposición a los factores es continua, como sucede en los entornos con carga laboral alta o un liderazgo autoritario. Este tipo de estrés causa un mayor daño en el trabajador debido a que provoca un desgaste sostenido que afecta a la integridad física, emocional y social pudiendo evolucionar a cuadros de ansiedad o depresión.

Desde una perspectiva organizacional, Arciniega Arce (2012) explica que el estrés también puede categorizarse según su origen estructural o interpersonal: El estrés

estructural proviene de la sobrecarga de la organización al trabajador como puede ser, horarios extensos sobrecarga de tareas y falta de autonomía, mientras que el estrés interpersonal se deriva de conflictos con los superiores o compañeros. En este sentido el autor busca destacar la importancia de la detección temprana de los tipos de estrés, generando cambios específicos como: cambios organizacionales, fortalecimiento de liderazgo y desarrollo de habilidades de afrontamiento.

En resumen, los tipos de estrés laboral reflejan la cantidad de respuestas de los trabajadores hacia las condiciones de trabajo. El *eustrés* motiva a la superación y adaptación, mientras que el *distrés* genera enfermedad y desequilibrio. Al igual, puede ser agudo, crónico o episódico depende de su duración y estructural o interpersonal según su origen; saber identificar estas formas de manifestación de estrés permiten prevenir el malestar en el contexto organizacional y comprender el comportamiento de los trabajadores cuando son sometidos a las exigencias del mundo laboral.

Determinantes o causas del estrés laboral

El estrés laboral proviene de la interacción de las condiciones de trabajo, las características organizacionales y recursos personales del individuo. En términos generales, puede clasificarse en factores organizacionales, ligados a estructura y contexto laboral. De igual forma existen factores individuales, relacionados con las diferencias personales en la percepción y manejo de estrés. Según Sánchez (2010), el estrés aparece cuando las demandas del puesto de trabajo superan las capacidades del trabajador para responder, provocando un desbalance entre esfuerzo y recompensa. Este desbalance sostenido en el tiempo es el núcleo causal del malestar psicológico y físico que caracteriza al estrés laboral.

Entre los factores organizacionales, la literatura demuestra diversas fuentes de estrés laboral. Arciniega Arce (2012) menciona que existen elementos estructurales, como la sobrecarga, la ambigüedad de rol, falta de participación en la toma de decisiones son los gestores de tensión en las organizaciones. Estos factores provocan que el trabajador pierda el control sobre su entorno, incrementando

la frustración y exista poca motivación. Además, el autor recalca que los estilos de liderazgo basado en imposición o falta de comunicación agravan los niveles de estrés, especialmente en entornos donde las jerarquías son marcadas y el reconocimiento es nulo.

De manera complementaria, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) enfatiza en que las causas del estrés no se limitan únicamente al exceso de tareas, sino también incluyen la inseguridad laboral, la inestabilidad contractual, la falta de conciliación entre la vida laboral y la persona, incluyendo también los cambios constantes dentro de la organización.

Estos factores son considerados riesgos psicosociales que afectan al rendimiento y bienestar del trabajador. En los sectores donde predomina la competencia y la presión por resultados, estas condiciones se intensifican, generando una exposición crónica al estrés. La OIT propone que las empresas aborden los problemas de forma colectiva, promoviendo entornos saludables y participativos.

Además, las causas estructurales y sociales existen factores individuales que modulan la experiencia del estrés. Según Gabel Shemueli, Peralta Rondan, Paiva Lozano y Aguirre Huarcaya (2012), las variables como la inteligencia emocional, la edad y el género influyen en como el trabajador percibe y enfrenta las presiones del entorno. Los individuos con mejor gestión de su inteligencia emocional tienden a gestionar mejor los conflictos y las demandas laborales disminuyendo la posibilidad de contraer estrés laboral.

De igual manera Céspedes Zorrilla (2021) encontró que los trabajadores con escasas estrategias y niveles bajos de motivación poseen mayores síntomas de ansiedad y agotamiento, especialmente en contextos donde la supervisión es excesiva y las recompensas son limitadas.

Por su parte Fernández Salazar y Rojas Rojas (2019) distinguen entre tipos de estresores intrínsecos al trabajo como carga de tareas, horario y condiciones físicas y los estresores extrínsecos como dificultades económicas o conflictos familiares,

estos pueden interactuar entre sí y potenciar el estrés. Esto significa que los factores determinantes del estrés laboral no se encuentran únicamente en el lugar de trabajo, sino en las circunstancias personales del individuo. De esta forma la gestión del estrés requiere un enfoque que contemple las políticas laborales como las capacidades de personales de afrontamiento.

Efectos y consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral es una de las causas más frecuentes para el deterioro del bienestar integral de los trabajadores y un factor clave de la disminución del rendimiento organizacional. Acorde con Acero Montoya (2020), las consecuencias del estrés abarcan esferas físicas, psicológicas y conductuales; estas en conjunto afectan a la calidad de vida y satisfacción laboral.

Cuando las exigencias laborales superan al sujeto y son sostenidas con el tiempo se desencadena una respuesta fisiológica sostenida la cual incrementa niveles altos de cortisol y adrenalina, provocando fatiga, dolores musculares, trastornos digestivos y alteraciones cardiovasculares. Los efectos fisiológicos mencionados se agravan cuando los entornos laborales son de alta presión por resultados y competencia, donde la carga de trabajo y la falta de descanso son constates.

Para Acero Montoya (2020) el estrés laboral sostenido lleva a alteraciones emocionales como ansiedad, irritabilidad, tristeza y frustración. Estas reacciones mencionadas se traducen en una disminución de la motivación y de la capacidad de concentración, generando errores frecuentes y pérdida de sentido de logro personal. Cuando esta tensión se mantiene en el tiempo, puede derivar con el Síndrome de *Burnout* que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Esto no solo afecta a la salud del trabajador, sino que deteriora el compromiso del trabajador con empresa y sus metas profesionales.

De igual manera, Cárdenas Rodríguez (2021) menciona que las consecuencias del estrés laboral son visibles en los principalmente en rendimiento y en la satisfacción

laboral de los colaboradores del sector comercial: Cuando los trabajadores experimentan sobrecarga de tareas y exigencias constantes baja la productividad y reducción del interés en las actividades diarias. Además, se ve incrementados los conflictos interpersonales, ausentismo y rotación de personal, lo que afecta gravemente al clima organizacional. El autor destaca que el estrés afecta la percepción de autoeficacia y produce sentimiento de incapacidad, reduciendo la disposición a asumir nuevas responsabilidades o metas.

Desde la perspectiva de Rodríguez Gómez y Flórez Bernal (2023) identificaron que el estrés laboral en la salud mental y física de los trabajadores de la salud, pero estos resultados son consecuentes en los otros sectores laborales. El estudio evidencia como la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial genera síntomas de agotamiento, alteraciones en el sueño y tensión emocional, estos se evidencian en la disminución del desempeño. Los autores recalcan que estos efectos pueden interferir con la toma de decisiones, la concentración afectando a la eficiencia grupal y la seguridad organizacional.

Asimismo, hay consecuencias del estrés laboral que traspasan el puesto trabajo y afectan la esfera laboral y social del trabajador. Cárdenas Rodríguez (2021) explica que la tensión acumulada en muchas ocasiones se traslada al hogar, generando conflictos familiares, aislamiento y dificultades entre la vida social y la profesional. Este fenómeno de transferencia del estrés incrementa la probabilidad de padecer trastornos emocionales, afectando a la calidad de vida. De forma similar, Acero Montoya (2020) advierte que el estrés sostenido deteriora el bienestar general del trabajador y puede derivar en enfermedades psicosomáticas sino se toman medidas preventivas.

Por lo tanto, los efectos del estrés tienen consecuencias en la salud física, emocional y cognitiva del trabajador, así como el deterioro del desempeño laboral. El estrés de manera sostenida además de reducir la productividad laboral y además debilita cohesión dentro de las empresas. Es importante reconocer que estas consecuencias del estrés laboral deben ser contrarrestadas con implementación de programas de prevención psicosocial y promoción del bienestar. Para el sector

automotriz donde las exigencias son altas y hay una gran presión por resultados, estas estrategias son fundamentales para mantener la salud mental y eficiencia del personal.

Factores de riesgo y de protección del estrés laboral

El estrés laboral como ya ha sido mencionado es un fenómeno multifactorial que depende de la interacción de varias esferas del trabajador. En concordancia con Almirall Hernández (2013), los factores que son determinantes para la aparición se clasifican en organizacionales, individuales y sociales, siendo así las empresas las que ejercen más presión para el surgimiento del malestar.

Estos factores están ligados a exigencias de tareas, el nivel de control del trabajo, liderazgo, la comunicación y las oportunidades de desarrollo. Cuando estas condiciones mencionadas no están equilibradas, se genera una percepción de desajuste entre esfuerzo-recompensa, lo que incrementa el riesgo de estrés.

Factores de riesgo del estrés laboral

Los factores de riesgo son condiciones que se presentan en el entorno laboral e incrementan la posibilidad de que un trabajador experimente estrés laboral.

a) Factores organizacionales

Diversos autores coinciden que las causas más frecuentes del estrés se encuentran en la dinámica y estructura de trabajo. Buitrago-Orjuela (2021) menciona que la sobrecarga de tareas, la ambigüedad de rol y la falta de autonomía son factores que producen un desequilibrio de demandas laborales. A su vez Buitrago-Orjuela (2023) amplía la versión destacando que las condiciones físicas inadecuadas como, ruido, mala iluminación y ausencia de pausas aumentan el agotamiento físico y mental.

b) Factores personales

Los factores personales también representan un papel esencial en la protección frente al estrés. Cárdenas Rodríguez (2021) recalcan la importancia de la resiliencia y las estrategias de afrontamiento, como pueden ser la planificación del tiempo y la autogestión del tiempo y apoyo emocional. Cuando el sujeto tiene recursos psicológicos y habilidades emocionales óptimas, es capaz de mantener la estabilidad dentro de situaciones de presión o exigencias. De la misma forma, Buitrago-Orjuela (2023) resalta que la autorregulación emocional y el asertividad son herramientas que ayuda a disminuir las consecuencias del estrés permitiendo una gestión efectiva con los conflictos laborales.

1.3. Modelos explicativos del estrés laboral

EL estrés laboral es comprendido en diversos modelos teóricos que tienen como finalidad explicar cómo las demandas del entorno interactúan con las características personales para producir respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales. Los modelos permiten analizar el origen del estrés e identificar los factores determinantes y orientar intervenciones. Para Almirall Hernández (2013), cada modelo es utilizado en pro de una perspectiva complementaria que facilita la comprensión del fenómeno, siendo fundamental integrarlos para una visión integral del estrés laboral.

Modelo de Estrés y Afrontamiento de (Lazarus y Folkman)

El modelo transaccional explica al estrés como un proceso entre persona y entorno. Según Izquierdo Martínez (2020), este modelo manifiesta que el estrés brota cuando el individuo evalúa una situación como amenazante o desbordante de sus propios recursos. El modelo incluye 2 fases: La fase primaria, donde se determina si el evento implica un daño pérdida o desafío y la Evaluación secundaria, donde el individuo analiza las habilidades y estrategias que posee para enfrentarlo. Este modelo es muy útil dentro del ámbito laboral, reconoce que las percepciones personales juegan un papel decisivo: Dos personas expuestas a la misma carga laboral pueden experimentar diferentes reacciones al estrés laboral. De igual

manera Gómez-González et al. (2023) destacan los recursos emociones como medios de regulación antes las exigencias emocionales, así este modelo explica como las herramientas personas modulan la intensidad del estrés laboral.

Modelo Demanda–Control (Karasek)

Según Gil-Monte (2009), el modelo demanda-control sostiene que el estrés laboral aparece cuando hay una combinación entre altas demandas laborales y bajo control sobre la autonomía laboral. Estas demandas incluyen la presión por cumplir, la complejidad de tareas y mientras que el control hace referencia a la posibilidad de organizar y tomar decisiones para utilizar los recursos personales.

Cuando existe alta demanda y bajo control, se considera una Alta Tensión, la cual es un riesgo alto para el bienestar del trabajador. De acuerdo con Izquierdo Martínez (2020), la autonomía actúa como un regulador del estrés, disminuyendo su impacto incluso cuando las demandas son altas. Este modelo sirve para analizar los entornos con jerarquías rígidas y procedimientos estrictos y metas corporativas intensas, como sucede en sectores comerciales y administrativos.

Modelo Demanda–Control–Apoyo Social (Karasek y Theorell)

Este modelo surge como una ampliación fundamental donde se incorpora el apoyo social como un factor protector. Según Castillo et al. (2017), el apoyo proviene de compañeros y redes laborales que atenúan la percepción de la carga y favorecen al afrontamiento de situaciones complejas. Este apoyo se entiende como un acompañamiento donde existe comunicación abierta y retroalimentación constante. Asimismo, Gómez-González et al. (2023) destacan la importancia del apoyo social para disminuir la vulnerabilidad y como un atenuante de riesgos psicosociales.

En entornos donde existe alta presión como las ventas o el sector de la salud, el apoyo del equipo de trabajo reduce significativamente el estrés. Así este modelo explica la importancia de las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo.

Modelo Esfuerzo–Recompensa (Siegrist)

El modelo de esfuerzo-recompensa menciona que el estrés aparece cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo que realiza el trabajador y las recompensas que recibe. Según Gil-Monte (2009) las recompensas pueden ser económicas, sociales o emocionales incluyendo valoración por parte de la organización. Cuando el trabajador percibe que das más de lo que recibe, sale a flote una inquietud o injusticia que genera frustración y desgaste emocional. Izquierdo Martínez (2020) expone este modelo muy importante, debido a que en sectores de desempeño depende de metas, evaluaciones, debido a que la falta de reconocimiento adecuada intensifica el malestar.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Diseño de la investigación

El diseño metodológico de la presente investigación permite identificar el estrés laboral en los trabajadores del sector comercial automotriz, a partir de procesos que guían la recolección, organización, análisis e interpretación de los datos. La organización metodológica corresponde al objetivo de evaluar el estrés laboral y los particulares que lo configuran, utilizando un enfoque orientado a la medición y análisis de datos. Para esto se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual busca medir de manera objetiva la frecuencia e intensidad del fenómeno dentro del entorno laboral. El diseño metodológico permite una obtención de resultados precisos y sustentados para un correcto análisis en el trabajo.

Paradigma

La investigación se realiza dentro del paradigma positivista-pospositivista, propio de estudios que tiene como finalidad describir fenómenos observables a partir de mediciones objetivas. El positivismo describe a la realidad como algo externo al investigador, susceptible a ser conocido a través del uso de instrumentos estandarizados y análisis numérico de datos.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) este paradigma asume que la realidad puede ser medida, cuantificada y analizada a través de procesos estandarizados, permitiendo localizar tendencias y patrones. El pospositivismo acota que, si bien la realidad es observable, las mediciones pueden contener cierto grado de error por lo que se deben aplicar rigurosos para minimizar el margen. Bajo este paradigma, el estrés laboral puede ser cuantificado con la ayuda de escaladas validadas lo cual es coherente para la naturaleza del presente estudio.

Enfoque de investigación

El estudio posee un enfoque cuantitativo, puesto que busca analizar el estrés laboral a través de datos numéricos obtenidos mediante el cuestionario validado aplicado. El enfoque permite medir de manera objetiva y analiza patrones generales en las contestaciones de los trabajadores. Ato, López y Benavente (2013) mencionan que el enfoque cuantitativo es utilizado cuando se pretende describir fenómenos a partir de valores numéricos obtenidos de la aplicación de instrumentos estructurados, que permiten un análisis estadístico de los resultados. El enfoque es pertinente debido a que identifica tendencias y niveles de afectación emocional en el contexto laboral, brindando una perspectiva clara dentro del sector automotriz en Ambato.

Diseño de investigación

El estudio se clasifica como no experimental, puesto que no existe manipulación de variables ni existe intervención en las condiciones laborales de los trabajadores, sino que el fenómeno de estrés laboral se observa en contexto natural tal cual ocurre. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños no experimentales analizan situaciones sin provocar cambios en las variables de estudio, siendo útiles cuando se busca explicar una realidad determinada. Este diseño es pertinente cuando la finalidad principal es comprender una situación y describir sus características, en lugar de establecer relaciones causales o evaluar el efecto de una variable en relación con otra.

De esta manera el diseño experimental es fundamental para investigaciones de diagnóstico, debido a que facilita la recopilación de información directa sobre la percepción de los participantes frente a sus condiciones de trabajo. En este sentido el diseño elegido aporta a un diagnóstico claro del fenómeno de estudio, proporcionando información relevante para la comprensión del estrés laboral y toma de decisiones en el contexto organizacional.

Alcance del estudio

El alcance de la investigación es de carácter descriptivo, puesto que el objetivo se basa en identificar y detallar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de las diferentes empresas seleccionadas. Estos estudios permiten observar y medir los fenómenos los cuales no son manipulados cuando se realiza la recolección de datos. Kerlinger y Lee (2002) menciona que los estudios descriptivos detallan como es una situación en un momento específico del tiempo, logrando reconocer las características y tendencias del fenómeno, lo cual es imprescindible para diagnosticar las condiciones mentales y laborales.

Corte metodológico

El presente estudio se realiza bajo un corte transversal, dado que la recolección de datos se realiza en único momento. Los estudios con este corte permiten obtener un estado de un fenómeno en un período específico, sin considerar cambios con el pasar del tiempo. Gómez, A. (2014) señala que este diseño resulta pertinente cuando se busca describir situaciones en presente, aún más en investigaciones de carácter organizacional. Por lo tanto, este estudio se aplicó en un momento que permitió una visión clara del nivel de estrés laboral.

2.2. Población, muestra y técnicas instrumentos y procedimiento de recolección de datos

Dentro de la presente investigación se utilizaron estudios del enfoque cuantitativo, orientados a reflejar información precisa sobre el nivel de estrés en los trabajadores del sector comercial automotriz de la ciudad de Ambato. La selección de estas herramientas son consecuencia de la necesidad de medir el fenómeno en su forma observable y cuantificable, mediante la utilización de un cuestionario estandarizado que permite cuantificar la frecuencia y grado de afectación de diversos estresores que son comunes en el entorno laboral.

La técnica para recolectar datos utiliza es la Encuesta, la que permite recopilar información con la aplicación de un cuestionario estandarizado y validado con un numero amplio de participantes.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que las encuestas permiten conocer las diferentes configuraciones de un grupo tales como percepciones, características y condiciones de una forma eficiente, especialmente cuando se quiere medir variables psicológicas. Esta técnica es empleada debido a que permite acceder directamente a la forma de percibir de los trabajadores sobre el entorno laboral y las condiciones que generan estrés laboral, lo que es indispensable para caracterizar el fenómeno de manera fiel y respaldada con datos estadísticos. Asimismo, por ser estructurada garantiza un proceso uniforme para todos los participantes, fortaleciendo la valides de los datos obtenidos.

Instrumentos de recolección de información

La investigación emplea dos instrumentos fundamentales:

1. Ficha sociodemográfica
2. Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS

Ficha sociodemográfica

La ficha sociodemográfica permitió recoger información básica de cada participante, necesaria para contextualizar los resultados y clasificar acorde con los criterios elegidos para clasificar los datos. Los datos incluidos son:

- Sexo
- Área o departamento
- Años de experiencia en el sector comercial automotriz

La ficha sociodemográfica contiene preguntas cerradas y respuestas puntuales, lo cual permite facilitar su análisis estadístico. Este instrumento no requiere validación

psicométrica debido a que solo se limita a registrar datos objetivos y de clasificación; sin embargo, esto evita ambigüedades y garantizar la claridad en las respuestas.

Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS

El instrumento utilizado en el estudio para valorar el estrés laboral es el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1989). Esta herramienta es ampliamente utilizada en investigaciones de psicología del trabajo y salud ocupacional debido a su estructura y relevancia para medir estresores dentro del entorno laboral.

El cuestionario tiene varias dimensiones que miden el estrés en situaciones laborales las cuales son:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Todos los ítems se responden utilizando Escala de Likert que mide la frecuencia con la que perciben que la situación es una fuente de estrés, esta se clasifica en siete escalas las cuales son: “nunca”, “raras veces”, “ocasionalmente”, “algunas veces”, “frecuentemente”, “generalmente” o “siempre”. Esta escala de 25 preguntas relacionadas con los segmentos mencionados anteriormente lo que permite cuantificar la percepción de situaciones de estrés al trabajador y el impacto que genera en el mismo.

La aplicación de este instrumento es pertinente debido a que permite generar un puntaje total del estrés laboral y analizar los factores que generan mayor afectación emocional. De acuerdo con Hernández et al. (2014), las pruebas estructuradas son la herramienta adecuada para evaluar fenómenos psicológicos complejos, debido a que estos pueden ponerse en funcionamiento mediante ítems que representan percepciones o conductas específicas, como sucede con el estrés laboral. Debido a la naturaleza cuantitativa, los datos del cuestionario permiten la aplicación del instrumento.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS es respaldada por varios estudios que han evaluado a detalle sus propiedades psicométricas. Su validez de contenido fundamenta la elaboración basada en modelos reconocidos de estrés laboral, así como su revisión por expertos en psicología.

La validez se refiere al grado que el instrumento mide realmente el fenómeno o el constructo que pretende medir. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que un instrumento válido es cuando existe coherencia entre el marco teórico, las dimensiones del constructor y los ítems del cuestionario. Además, la ficha técnica del instrumento menciona que la prueba fue construida por las dos organizaciones tanto la OMS como la OIT, todos los factores agregados son considerados los principales generadores de estrés dentro de los contextos laborales a nivel mundial.

La ficha técnica explica que cada ítem fue revisado por expertos y sometidos a pruebas previas en distintos entornos de trabajo, garantizando claridad y validez de contenido. También la escala presenta coeficientes de consistencia interna, lo que garantiza una confiabilidad en mediciones con los diferentes tipos de poblaciones. Esto confirma que el cuestionario cumple con todos los estándares para su uso en contextos organizacionales (Torvisco et al., 2022).

La confiabilidad hace referencia al grado de consistencia y precisión del instrumento con el que se pretende medir el instrumento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un instrumento es confiable cuando produce resultados parecido en aplicaciones distintas, la confiabilidad se respalda por medio del análisis de la consistencia del instrumento, la cual es evaluada mediante el alfa de Cronbach.

Según la ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral OIT–OMS la prueba posee un coeficiente alfa de Cronbach de 0,966, valor que indica una excelente consistencia interna. Este coeficiente evidencia que los ítems del instrumento están altamente correlacionados entre sí y todos contribuyen a la correcta medición del estrés laboral. Kerlinger y Lee (2002) mencionan que las investigaciones en ciencias sociales los valores del alfa de Cronbach iguales o superiores a 0,70 son considerados aceptables por lo que esta herramienta es pertinente para el diagnóstico de estrés laboral.

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS constituye una herramienta sólida y confiable y conceptualmente fundamentada, ideal para su aplicación dentro de los contextos organizacionales incluyendo el sector comercial automotriz donde existen exigencias y dinámicas organizacionales que puede representar un riesgo para los trabajadores.

Confiabilidad del instrumento

Se evaluó la confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral mediante el Alpha de Cronbach, tanto de manera global como en dimensiones. Este procedimiento permitió verificar el grado de homogeneidad de los ítems que son parte de la herramienta y su estabilidad para la medición de estrés laboral en la población evaluada. Los resultados evidencian una consistencia interna alta a nivel global, obteniéndose un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,949 para el total del instrumento, el cual está compuesto por 25 ítems. Este valor indica la fiabilidad y coherencia interna del cuestionario, lo que respalda su uso para el análisis del estrés laboral en el contexto organizacional.

Tabla 1. Confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS

Dimensión	N.º de ítems	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	4	0,729
Estructura organizacional	4	0,698
Territorio organizacional	3	0,661
Tecnología	3	0,632
Influencia del líder	4	0,810
Falta de cohesión	4	0,819
Respaldo del grupo	3	0,815
Total, del instrumento	25	0,949

Fuente: elaboración propia

Procedimiento de recolección de la información

El procedimiento para recolección de datos se realizará de manera sistemática donde todos los eslabones representan una parte fundamental para que exista un correcto levantamiento de los datos.

Solicitud de autorización:

Se emitieron los oficios formales desde la carrera de Psicología para las autoridades de las tres empresas que participan, solicitando el permiso para la aplicación del cuestionario. En estos documentos se explica el propósito académico del estudio y se garantiza la confidencialidad, además del enlace del cuestionario para la comprobación por parte de las empresas.

1. Coordinación con Talento Humano:

Luego de haber obtenido la autorización, se coordinó la logística con los departamentos de talento humano para definir, hora, espacios del día y número de participantes que resolverán el cuestionario.

2. Explicación a los participantes:

Antes de iniciar la aplicación se notificó a los trabajadores sobre el objetivo del estudio, la utilidad de su participación, la forma de completar el cuestionario también se recalcará que los datos van a ser tratados de forma confidencial y anónima.

3. Aplicación de los instrumentos:

Se solicitó a los colaboradores de las diferentes empresas que desarrollen la ficha sociodemográfica. A continuación, se les envió cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS solicitándoles que todo sea respondido con honestidad, marcando la frecuencia con la que cada situación representa una fuente de estrés. El tiempo estimado es de 15-20 minutos.

4. Revisión de los cuestionarios:

Antes de iniciar la aplicación se notificó a los trabajadores sobre el objetivo del estudio, la utilidad de su participación, la forma de completar el cuestionario también se recalcó que los datos van a ser tratados de forma confidencial y anónima.

5. Codificación y análisis de datos

Todos los resultados e ítems fueron codificados en las diferentes herramientas psicométricas que permitieron realizar un análisis óptimo de los resultados obtenidos en conjunto con los softwares, que permiten tener un panorama de todos los resultados obtenidos.

Población

La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores del sector comercial automotriz de la ciudad de Ambato, pertenecientes a tres diferentes empresas que accedieron a participar en el estudio. Estas organizaciones tienen un giro importante dentro del sector automotriz, como la venta de vehículos, comercialización de autopartes, asesoría, atención técnica y servicios de posventa. Dado que el propósito principal del estudio es analizar el estrés laboral en los trabajadores de dicho sector, se consideró el total de colaboradores de dichas empresas, constituida por una población por 120 trabajadores. De ellos, 65 pertenecen a ASSA Automotores de la Sierra, 20 a JARAL Autoparts y 35 a CarConnect. La población se sustenta como una necesidad disponer información representativa del sector comercial automotriz en Ambato,

caracterizado por exigencias y altos contactos clientes ligado con metas comerciales para aumentar el volumen de ventas.

Muestra

Debido al tamaño de la población total y el acceso concedido por partes de las tres empresas participantes, se realizó un censo poblacional, lo que quiere decir que la totalidad de los trabajadores fueron tomados en consideración para el estudio. Esta decisión metodológica garantiza la minimización de errores en el muestreo y con ello obtener información más precisa respecto del fenómeno. Hernández, Fernández y Baptista (2014) destacan que el trabajar con la población total es viable cuando el número de sujetos es manejable y el propósito del estudio es describir con exactitud la realidad de un grupo entero, como ocurre en investigaciones de carácter organizacional. Trabajar con el censo poblacional permite comparar resultados entre áreas, empresas y años de experiencia sin la limitación de una muestra reducida.

Por otro lado, es muy valioso para trabajar con la población completa, pues esto permite observar todas las manifestaciones del fenómeno el cual varía según el tipo de funciones que desempeña cada trabajador, como atención al cliente, ventas o manejo del personal también ligado con el tipo de liderazgo y permanencia dentro del puesto. El censo permite capturar de manera completa estas variaciones y observar cuales son los estresores en el contexto comercial automotriz. En conjunto la decisión de trabajar con el censo poblacional fortalece la calidad del estudio e inclusión de todas las perspectivas posibles dentro de cada empresa participante. Este tipo de abordaje es coherente debido a que busca explicar el fenómeno organizacional con la mayor fidelidad posible.

La población de estudio fue conformada por 120 trabajadores, observándose una distribución con predominio del sexo masculino (60,8%) lo cual es esperado dentro del sector comercial automotriz, frente al femenino el cual fue de (39,2%). Esta diferencia muestra que la estructura de la organización presenta una mayor participación del sexo masculino, lo que es relevante para el análisis de estrés

laboral, debido a que la percepción del estrés laboral podría variar según las características sociodemográficas.

En cuanto a la relación con el área de trabajo, se evidencia una concentración importante de participantes en el área administrativa (43,3%), lo que indica que gran parte de la población desempeña funciones de carácter administrativo y de gestión. Las áreas operativas, como ventas, servicio técnico bodega y logística presentan porciones menores, pero en conjunto representan más de la mitad de la población; esta distribución permite analizar el fenómeno de estrés laboral considerando los distintos contextos que se pueden presentar dentro del trabajo, desde funciones administrativas hasta operativas, lo cual resulta pertinente dado a que las demandas laborales pueden variar según el área.

Respecto del tiempo de experiencia laboral dentro de la institución, se observa que la mayor porción de los trabajadores se concentra en el rango de 1 a 3 años (38,3%), seguido por aquellos con más de 6 años de experiencia (28,3%). Estos resultados demuestran la coexistencia personal de trabajadores relativamente nuevos con trabajadores de mayor antigüedad, lo que podría influir en la percepción del estrés laboral, ya sea por procesos de adaptación al puesto o por exposición prolongada a las demandas laborales. Los grupos con menos de un año y entre 4 a 6 años de experiencia presentan menores porcentajes, lo que indica una menor representación de los rangos dentro de las organizaciones.

En resumen, la caracterización sociodemográfica demostró una muestra heterogénea en términos de sexo, área de trabajo y experiencia laboral, lo cual permitió elaborar análisis comparativos del nivel de estrés laboral considerando estas variables, fortaleciendo la interpretación de los resultados.

Tabla 2. Caracterización sociodemográfica

Variable	Categoría	n	%
Sexo	Hombre	73	60,8
	Mujer	47	39,2
Área de trabajo	Administración	52	43,3
	Ventas	30	25,0
	Bodega	12	10,0
	Servicio técnico	18	15,0
	Logística	8	6,7
Tiempo de experiencia laboral	Menos de un año	21	17,5
	1 a 3 años	46	38,3
	4 a 6 años	19	15,8
	Más de 6 años	34	28,3

Fuente: Elaboración propia

2.3. Variables sociodemográficas y análisis de datos

Adicional al Cuestionario de estrés laboral se incorporó una Ficha Sociodemográfica con la finalidad de obtener información básica y útil para el estudio. Dentro de ella se consideraron variables como: Sexo, Años que permanece en la institución y Área a la que pertenece. Estas variables sirven para describir a la población y segmentar los resultados de manera más precisa, lo que facilita comprender como se distribuye el estrés laboral con las diferentes características de los trabajadores.

Las variables sociodemográficas en investigaciones de psicología organizacional son fundamentales pues, permiten identificar patrones, tendencias y también diferencias entre grupos dentro de la misma organización. Según Niño Rojas (2011) estas variables además de cumplir una función descriptiva también aportan elementos clave para la interpretación del fenómeno psicológico y como se manifiesta según las características contextuales o individuales. En caso del estrés laboral, varias investigaciones respaldan que variables como la estructura organizacional, el cargo y el tiempo de estadía en la empresa son factores del entorno que influyen significativamente en la percepción del fenómeno.

La variable del sexo se incluye puesto que varios estudios en psicología evidencian que tanto hombres y mujeres perciben el fenómeno de diferente manera, ya sea por los roles que ocupan o diferencias en las condiciones de trabajo, además de

cambios emociones asociados al desempeño dentro de la organización. Esta variable hace posible observar si existen diferencias entre sexo con relación a la percepción del fenómeno dentro del contexto del sector automotriz, el cual está compuesto mayormente por individuos de sexo masculino.

Otra de las variables sociodemográficas aplicadas es el departamento o área de trabajo al que pertenece el individuo, la cual resulta clave para el análisis del entorno organizacional y la relación estrés con el cargo de trabajo que posee la persona. Cada empresa evaluada puede tener dinámicas internas y estilos de gestión diferentes, lo cual influye significativamente en los resultados y en los niveles de tensión en el trabajo. De la misma manera cada área de trabajo representa demandas específicas y distintos modos de interacción, procesos y lineamientos que pueden cambiar según el cargo que individuo posea dentro de la empresa.

Por último, la variable de tiempo que lleva en la institución brinda información llamativa sobre el tiempo de experiencia y exposición al sector comercial automotriz. Los trabajadores con mayor tiempo dentro de permanencia en las instituciones pueden haber desarrollado mejores estrategias de afrontamiento o por el contrario pueden registrar niveles de desgaste y agotamiento emocional. Esta variable metodológicamente permite observar si el estrés laboral difiera según la antigüedad, lo que suele ser un gran indicador de un factor de riesgo o condiciones de protección al trabajador.

Estas variables sociodemográficas son de utilidad debido a que permiten segmentar e interpretar de manera precisa los resultados; la inclusión de ellas en la investigación es una garantía para no únicamente brindar resultados a nivel general del estrés, sino también de las particularidades del fenómeno dentro de cada grupo empresarial, fortaleciendo la validez del estudio y permitiendo observar posibles puntos críticos de estrés laboral.

Limitaciones metodológicas

Dentro del estudio si bien la metodología es la adecuada para cumplir con los objetivos planteados, existen algunas limitaciones que presenta el diseño seleccionado. La primera es el uso de un diseño transversal que impide establecer relaciones causales entre las variables o analizar cambios del estrés laboral con el pasar del tiempo. Los resultados son únicamente en un momento de tiempo, captando el fenómeno únicamente en la recolección de las respuestas.

En segundo lugar, la implementación de un cuestionario implica la posibilidad de sesgos, por el temor a responder con sinceridad a los *ítems* del cuestionario por posibles interpretaciones negativas. Aunque el anonimato reduce este tipo riesgo, es importante entender que la percepción del estrés en el momento exacto de la aplicación puede estar influenciada por factores emocionales o situacionales.

Otra limitación relevante del estudio es la complejidad de contar con la totalidad de la población durante la aplicación del instrumento. Al planear un censo poblacional, la disponibilidad de los trabajadores dependió de la complejidad de los horarios y responsabilidades laborales en conjunto con las exigencias de los puestos de trabajo son propias del sector automotriz.

Estas condiciones en ocasiones dificultan la posibilidad de reunir a todos los participantes dentro del tiempo determinado, lo que genera márgenes de ausencia o retrasos en la aplicación; aun así, se realizó las modificaciones necesarias para contar la participación más alta de la población. A pesar de las limitaciones encontradas la metodología aplicada permitió obtener información pertinente, proporcionando un diagnóstico claro del nivel de estrés laboral en el sector comercial automotriz

Análisis de datos

En cuanto al análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva, en relación con el enfoque cualitativo y el alcance descriptivo de la investigación. Luego de haber ingresado las respuestas del Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS dentro de la base digital, se procedió a organizar y depurar información para garantizar que todas las contestaciones sean validas y se encuentren correctamente tabuladas. Cada respuesta de los *ítems* fue transformada en valores numéricos correspondientes a la escala de Likert, es decir se dividió en siete números, lo que permitió realizar cálculos sobre la percepción del estrés en la población evaluada.

Entre los procedimientos se encuentra el cálculo de frecuencias absolutas, que indican la cantidad precisa de trabajadores que escogieron cada tipo de respuesta en los ítems del cuestionario. Posteriormente, se obtuvo las frecuencias relativas, las cuales representan la porción de respuestas por cada tipo, respecto del total de participantes. Este proceso es de gran importancia para identificar de manera clara qué situaciones laborales son percibidas como fuentes de estrés con mayor regularidad dentro del grupo evaluado. También se calculó porcentajes, que facilitaron la interpretación de los resultados, permitiendo observar de manera más precisa la distribución de las respuestas y patrones predominantes.

También, se determinó los promedios y puntajes del estrés laboral, derivados de la suma y promedio de los valores tomados de las preguntas del cuestionario. Este promedio general ubicó el nivel de estrés laboral de los trabajadores dentro de un rango, indicando que tipo de niveles según los parámetros establecidos por el instrumento. De igual manera se calculó promedios que permitieron identificar que esferas presentan mayor presencia del fenómeno. La información obtenida fue presentada a través de tablas y gráficos, estas herramientas fueron de gran utilidad para una mayor comprensión visual de los datos permitiendo identificar contrastes, tendencias y patrones relevantes.

Después, se realizaron un análisis considerando las variables sociodemográficas clave, tales como empresa de pertenecía, área de trabajo, años de experiencia y sexo. Este análisis permitirá identificar posibles variaciones de percepción del estrés laboral según el contexto organizacional o trayectoria del trabajador dentro del sector automotriz. La comparación entre variables permitió observar, por ejemplo, si existen áreas específicas con mayor grado de estrés laboral o si la antigüedad es un factor condicionante para el aumento o decaimiento de los niveles del fenómeno.

Según Sabino (2014), la estadística descriptiva es esencial para los estudios que se enfocan en diagnósticos debido a que permite organizar e interpretar los datos complejos de manera clara, permitiendo comprender la estructura del fenómeno sin necesidad de establecer relaciones causales. De esta manera, el análisis descriptivo ayuda en la obtención de una visión completa y detallada del estrés laboral dentro del sector comercial automotriz en Ambato, aportando información valiosa para las recomendaciones orientadas al bienestar de los trabajadores y promover un ambiente saludable para todos.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los resultados de análisis de confiabilidad del instrumento, presenta consistencia interna muy alta, con un alfa de Cronbach total de 0,949; esto indica que el cuestionario mide de manera coherente el estrés laboral en la población estudiada.

En cuanto a las dimensiones específicas los valores de Alpha obtenidos oscilan entre 0,632 y 0,819; estos valores son aceptables dentro de los criterios psicométricos, los cuales no tiene un valor elevado por englobar únicamente de uno a tres ítems. La dimensión del clima organizacional obtuvo un Alpha de 0,729; lo que evidencia una consistencia interna adecuada entre los ítems que la conforman. De forma similar la dimensión de estructura organizacional presentó un alfa de 0,698, un valor cercano al umbral recomendando, indicando una fiabilidad razonable.

Las dimensiones de territorio organizacional con Alpha de 0,661 y la de tecnología con un alfa de 0,32 muestran coeficientes ligeramente menores, lo cual puede estar relacionado con el menor número de ítems que las integran; sin embargo, son valores que están considerados adecuados para ser estudio de carácter descriptivo y aplicado. Por otra parte, las dimensiones de influencia del líder con un Alpha de 0,810, falta de cohesión con un Alpha de 0,819 y respaldo de grupo con 0,815 muestran niveles altos de confiabilidad lo que refleja coherencia interna, con los ítems incluyendo también que son las dimensiones que poseen mayor cantidad de ítems.

3.1. Nivel de estrés laboral en los trabajadores

Con la finalidad de obtener la distribución del nivel de estrés laboral en la población estudiada, se realizó un análisis de frecuencias del puntaje total de estrés laboral, previamente categorizado en niveles bajo, intermedio y alto, de acuerdo con los puntos de corte establecidos por el instrumento OIT–OMS. Este análisis permite

conocer la magnitud del estrés laboral presente en la población y constituye la base para los análisis comparativos posteriores.

Tabla 3. Nivel de estrés laboral global

Nivel de estrés laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	88	73,3
Nivel intermedio	24	20,0
Estrés	8	6,7
Alto nivel de estrés	0	0,0
Total	120	100,0

Fuente: elaboración propia

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayor parte de los trabajadores evaluados presentan un nivel de estrés laboral bajo, lo que los ubica en el 73,3% del total de la población (n=88). Este resultado sugiere que, en términos generales, las condiciones de la organización permiten a los trabajadores manejar de manera adecuada las demandas del trabajo, ya sea por medio de recursos personales, organizacionales o de apoyo social disponibles dentro del entorno de trabajo.

Dentro de los resultados obtenidos del nivel bajo de estrés se puede interpretar, como un equilibrio relativo entre las exigencias laborales y las capacidades de afrontamiento de los trabajadores, lo que puede estar asociado a una adecuada distribución de tareas claras en los roles, estilos de liderazgo y funciones en conjunto con buenas redes de apoyo entre compañeros. Asimismo, este resultado podría reflejar procesos de adaptación al puesto de trabajo, especialmente considerando que una proporción importante de la población presenta una antigüedad laboral intermedia o alta.

Por su parte un 6,7% de los trabajadores (n=8) presenta un nivel alto de estrés laboral, lo que demuestra que la existencia de un grupo reducido pero relevante de trabajadores que se encuentran expuestos a un mayor desgaste físico y psicológico. Aunque el porcentaje es bajo en relación con el total de la población, la presencia de este es significativa desde una perspectiva organizacional, los

niveles de estrés suelen relacionarse con consecuencias negativas para la salud, el desempeño y la permanencia laboral.

En conjunto, la distribución de los niveles de estrés laboral permiten explicar que el estrés laboral no constituye un problema generalizado dentro de las organizaciones evaluadas; el fenómeno se manifiesta de forma diferenciada entre los trabajadores, concentrándose principalmente en niveles bajos, pero con la coexistencia de grupos que requieren atención preventiva y correctiva en las manifestaciones del estrés. Esta heterogeneidad en los niveles de estrés justifica la necesidad de analizar el fenómeno en función de las variables sociodemográficas y laborales, con el propósito de identificar posibles patrones específicos según sexo, área de trabajo y tiempo de experiencia laboral.

En síntesis, estos resultados ponen en pie la importancia de mantener y fortalecer las condiciones organizacionales favorables que contribuyen a bajos niveles de estrés, así como la implementación de estrategias de prevención dirigidas especialmente a los trabajadores que se ubican en niveles intermedios y altos, con el fin de evitar la propagación del fenómeno.

3.2. Nivel de estrés laboral según características sociodemográficas

Nivel de estrés laboral según el sexo del trabajador

Con el objetivo de analizar si el nivel de estrés laboral presenta diferencias según el sexo de los trabajadores, se realizó un análisis mediante tablas cruzadas entre el nivel de estrés laboral y el sexo, complementado con la aplicación de la prueba de chi-cuadrado de Pearson, la cual permite determinar la existencia de asociación estadísticamente significativa entre variables categóricas.

Tabla 4. Nivel de estrés laboral según sexo

Sexo	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Total, por sexo
Hombre	52 (71,2%)	16 (21,9%)	5 (6,8%)	73
Mujer	36 (76,6%)	8 (17,0%)	3 (6,4%)	47
Total, general	88 (73,3%)	24 (20,0%)	8 (6,7%)	120 (100,0%)

Fuente: elaboración propia

Dentro de los resultados se evidenció que tanto en hombres como en mujeres predomina el nivel bajo de estrés laboral. En el caso de los hombres, el 71,2% se localiza en este nivel, seguido por un 21,9% con nivel intermedio y un 6,8% con nivel de estrés. De igual manera en las mujeres el 76,6% presentan un nivel bajo de estrés laboral, el 17,0% un nivel intermedio y el 6,4% un nivel de estrés. Estos resultados demuestran una distribución relativamente homogénea de los niveles de estrés laboral entre ambos sexos.

Al aplicar la prueba de chi-cuadrado de Pearson no se evidenció una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el sexo de los trabajadores ($\chi^2=0,464$; $gl=2$; $p=0,793$); esto demuestra el estrés laboral está distribuido de manera similar en hombres y mujeres dentro de las organizaciones estudiadas.

Desde una mirada teórica, estos resultados pueden ser comprendidos a partir del modelo transaccional propuesto por Lazarus (2006): sostiene que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas del entorno y la evaluación cognitiva de los recursos personales para poder afrontarlos, más que de características demográficas aisladas como el sexo. De esta forma, la ausencia de diferencias significativas sugiere que hombres y mujeres perciben y afrontan las demandas laborales de manera comparable en el contexto organizacional.

Estudios dentro del ámbito laboral han señalado que las diferencias por sexo tienden a reducirse cuando las condiciones laborales y los recursos organizacionales son similares para ambos grupos. Respecto a esto, Bakker y Demerouti (2017) plantean que el estrés laboral está vinculado a la combinación entre demandas del trabajo, control sobre las tareas y apoyo social, que a las

variables sociodemográficas. Bajo estos resultados con la homogeneidad observada puede reflejar las condiciones laborales similares tanto para hombre como mujeres dentro de las organizaciones.

De igual manera, la Organización Mundial de la Salud (2010) menciona que, si bien el estrés puede manifestarse de manera diferenciada según el sexo en determinados contextos, estas diferencias no son una regla universal, debido a que depende en gran medida de la actividad que tenga la empresa y la organización del entorno laboral. Dentro de este análisis, los resultados mencionan que el estrés laboral no discrimina significativamente por sexo, sino que afecta de manera transversal a los trabajadores.

En resumen, los resultados obtenidos permiten concluir que el sexo no constituye un factor diferenciador del nivel de estrés laboral en la población estudiada, lo que refuerza la necesidad de centrar las estrategias de prevención en factores laborales y psicosociales comunes a todos los trabajadores, más que en características demográficas específicas.

Nivel de estrés laboral según área de trabajo

El área de trabajo representa una variable más relevante en el estudio de estrés laboral, puesto que las funciones, responsabilidades demandas y condiciones de desempeño que pueden cambiar notablemente entre los distintos puesto que existen dentro de la organización. En contextos laborales latinoamericanos, algunos estudios han demostrado que las características propias de cada área, como la carga de trabajo o la presión por el cumplimiento de metas y la exposición a riesgos, pueden influir en la percepción del estrés laboral de los trabajadores.

De esta forma, el análisis de estrés laboral según área de trabajo permite identificar posibles diferencias asociadas a las dinámicas organizacionales internas y las exigencias específicas de cada función. Para ello, se realizó un análisis mediante tablas cruzadas entre el nivel de estrés laboral y el área de trabajo, complementado con la aplicación de la prueba de chi-cuadrado de Pearson, con el objetivo de

determinar si existía una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables en la población estudiada.

Tabla 5. Nivel de estrés laboral según área de trabajo

Área de trabajo	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Total
Administración	41 (78,8%)	8 (15,4%)	3 (5,8%)	52
Ventas	17 (56,7%)	11 (36,7%)	2 (6,7%)	30
Bodega	10 (83,3%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	12
Servicio técnico	12 (66,7%)	3 (16,7%)	3 (16,7%)	18
Logística	8 (100,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8
Total, general	88 (73,3%)	24 (20,0%)	8 (6,7%)	120 (100,0%)

Fuente: elaboración propia

Nota: Porcentajes calculados por fila.

Los resultados muestran que en todas las áreas de trabajo predomina un bajo nivel de estrés laboral, aunque se observan diferencias en la distribución porcentual entre las distintas áreas de trabajo. Las áreas de Bodega y Logística presentan los porcentajes más altos de trabajadores con nivel bajo de estrés, lo que puede asociarse con por la estabilidad que poseen en sus tareas, la menor presión por resultados inmediatos y rutinas laborales mucho más estructuradas. Estudios realizados en contextos latinoamericanos han señalado que los puestos con tareas más operativas y delimitadas tienden a generar menor percepción de estrés cuando éstas son claras y repetitivas (Gómez-Ortiz & Moreno, 2018).

Por el contrario, el área de Ventas muestra la mayor cantidad de trabajadores con el nivel intermedio de estrés laboral, lo que podría deberse a la presencia de demandas adicionales vinculadas a cumplir metas, presión por resultados, evaluaciones de desempeño y rotación constante en los puestos de trabajo. Investigaciones realizadas en países de la región, indican que los puestos comerciales pueden presentar mayores niveles de estrés debido a la combinación de exigencias y responsabilidad directa sobre los resultados monetarios de la organización (Arrieta-Vergara et al., 2019).

De igual forma, el área de Servicio técnico presenta la mayor proporción de trabajadores en el nivel de estrés, lo que podría estar relacionado con la complejidad de las funciones, la responsabilidad técnica y la necesidad de

responder situaciones imprevistas, además de las exigencias de los clientes. De esta manera el estudio realizado en contextos laborales latinoamericanos ha señalado que los trabajadores que desempeñan funciones técnicas o especializadas pueden experimentar mayores niveles de estrés cuando enfrentan alta demanda cognitiva y presión por la resolución de problemas (Juárez-García, Idrovo, Camacho, & Placencia, 2014).

Dentro de la prueba de chi-cuadrado de Pearson no evidenció una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el área de trabajo ($\chi^2 = 12,984$; $gl = 8$; $p = 0,112$). Este resultado sugiere que, aunque existan variaciones en la distribución de estrés por áreas, estas diferencias no son lo suficientemente consistentes como para afirmar que el área de trabajo determina el nivel de estrés laboral en la población estudiada.

Desde una perspectiva regional, este hallazgo es repetitivo en investigaciones latinoamericanas que señalan que el estrés laboral no depende únicamente del área funcional, sino de otros factores organizaciones como: el clima laboral, el estilo de liderazgo y las condiciones de trabajo (García-Herrero et al., 2016). De este modo, la ausencia de asociación significativa podría indicar que las políticas laborales y condiciones de trabajo se aplican de manera homogénea en las distintas áreas, neutralizando las diferencias de cada función.

Estos resultados obtenidos permiten concluir que, el estrés laboral en la organización estudiada no se concentra de manera significativa en un área específica, sino que responde a dinámicas organizacionales comunes, lo cual orienta a la necesidad de crear estrategias preventivas a las áreas que presentan niveles de estrés intermedios a su vez altos.

Nivel de estrés laboral según tiempo de experiencia laboral

El tiempo de experiencia laboral constituye una variable relevante en el análisis del estrés laboral, debido a que se relaciona con procesos de adaptación al puesto, la implementación de habilidades, la exposición prolongada a las demandas laborales

y el desgaste acumulado a lo largo del tiempo. En el contexto organizacional, los trabajadores con menor antigüedad pueden enfrentar mayores niveles de estrés debido a la falta de conocimiento de las tareas y el entorno laboral, mientras que aquellos con mayor experiencia pueden experimentar estrés asociado a la sobrecarga, la responsabilidad sostenida o la monotonía laboral.

En estudios desarrollo en America Latina, han recalcado que la experiencia laboral puede actuar tanto como un factor protector, al favorecer el desarrollo de estrategias de afrontamiento o como un factor de riesgo cuando la exposición prolongada a condiciones laborales demandantes genera desgaste físico y emocional. En este marco, se realizó un análisis mediante tablas cruzadas entre nivel de estrés y el tiempo de experiencia laboral con el fin de encontrar posibles diferencias en la distribución de estrés según la antigüedad del trabajador en la empresa.

Tabla 6. Nivel de estrés laboral según tiempo de experiencia laboral

Tiempo de experiencia laboral	Nivel bajo	Nivel intermedio	Nivel alto	Total
Menos de un año	18 (85,7%)	2 (9,5%)	1 (4,8%)	21 (100,0%)
1 a 3 años	33 (71,7%)	9 (19,6%)	4 (8,7%)	46 (100,0%)
4 a 6 años	13 (68,4%)	5 (26,3%)	1 (5,3%)	19 (100,0%)
Más de 6 años	24 (70,6%)	8 (23,5%)	2 (5,9%)	34 (100,0%)
Total	88 (73,3%)	24 (20,0%)	8 (6,7%)	120 (100,0%)

Fuente: elaboración propia

Nota: Porcentajes calculados por fila.

Los resultados demuestran que en todos los rangos de tiempo de experiencia esta de predominancia el nivel bajo estrés laboral, aunque con cambios en su distribución porcentual. Los trabajadores con menos de un año de experiencia son lo que poseen el porcentaje más alto de nivel bajo de estrés (85,7%), lo que podría estar asociado a una menor delegación de responsabilidades o a un proceso inicial de adaptación en el que las demandas laborales aún no alcanzan su máxima intensidad.

En el grupo de 1 a 3 años de experiencia, se observa una disminución del porcentaje de nivel bajo de estrés (71,7%) y un aumento del nivel intermedio

(19,6%) y alto (8,7%). Este patrón podría evidenciar una etapa en la que los trabajadores asumen mayores responsabilidades y enfrentan mayores exigencias de desempeño, lo que incrementa la percepción de estrés laboral. Investigaciones realizadas en contextos laborales latinoamericanos señalan que este período suele coincidir con una mayor presión por resultados y consolidados del rol laboral (Buitrago-Orjuela, 2021).

Los trabajadores con 4 a 6 años de experiencia, el nivel bajo de estrés continúa disminuyendo (68,4%) mientras que el nivel intermedio alcanza su porcentaje más alto (26,3%). Los resultados sugieren que la exposición prolongada a demandas laborales puede crear un aumento progresivo del estrés, especialmente cuando se han creado mecanismos de apoyo. Estudios similares realizados demuestran que la acumulación de demandas y percepción de estancamiento puede contribuir a este fenómeno (Arcos Valencia & Vásquez Medina, 2022).

Dentro del rango de trabajadores con más de 6 años de experiencia presenta una ligera recuperación del nivel bajo de estrés (70,6%) aunque se mantiene una proporción considerable de niveles intermedios (23,5%) y altos (5,9%). Estos resultados podrían interpretarse como un reflejo de desarrollo de estrategias de afrontamiento hacia el resultado de procesos de adaptación más eficaces; estudios dentro de Latinoamérica enfatizan la experiencia laboral como un factor atenuante del estrés (Zambrano-Santos, Ceular Villamandos, & Navajas Romero, 2024).

Los resultados demuestran que el estrés laboral no aumenta ni disminuye de forma lineal con el tiempo de experiencia laboral, sino que presenta variación según la etapa laboral en la que se encuentre el trabajador. Este patrón coincide con estudios regionales donde se señala que la relación entre antigüedad y estrés laboral es compleja y está mediada por factores como clima, apoyo institucional y oportunidades de desarrollo (Bellido Medina et al., 2024).

Como parte final la prueba de chi-cuadrado de Pearson no presentó una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el tiempo de experiencia laboral ($\chi^2 = 2,786$; $gl = 6$; $p = 0,835$), lo que indica que, si bien se

observan diferencias descriptivas de los grupos de experiencia laboral, estas no son suficientes para afirmar que la antigüedad laboral determina el nivel de estrés laboral dentro de la población estudiada. Este resultado refuerza la idea de que, el estrés laboral responde a múltiples factores y no exclusivamente al tiempo que permanezca en la organización.

3.3. Síntesis de los resultados del estrés laboral

Los resultados obtenidos en la investigación del presente estudio permitieron caracterizar el fenómeno de estrés laboral de manera integral, considerando tanto su nivel general como su distribución de variables sociodemográficas. En términos generales, se evidenció un nivel bajo de la población estudiada, lo que sugiere que dentro de las organizaciones estudiadas, la mayoría de los trabajadores cuenta con recursos suficientes para afrontar las demandas del entorno laboral.

Sin embargo, la presencia de trabajadores con niveles intermedios y altos de estrés indican que el estrés no está ausente en las organizaciones, sino que se manifiesta de forma diferenciada en los trabajadores. Este hallazgo resalta la importancia de considerar el estrés laboral como un fenómeno dinámico, que puede variar en función de las condiciones individuales y organizacionales.

El análisis del estrés laboral según el sexo del trabajador no demostró diferencias estadísticamente significativas, lo que sugiere que el estrés afecta de manera similar a hombres y mujeres dentro del contexto organizacional estudiado. Además, según el análisis del área de trabajo y el tiempo de experiencia laboral mostró variaciones descriptivas en la distribución del estrés, aunque dichas diferencias no alcanzaron significación estadística. Estos resultados conseguidos muestran que el estrés laboral no depende netamente de una característica específica, sino que responde a factores organizacionales transversales que afectan a la población laboral en su conjunto.

Todos los resultados obtenidos permiten recalcar que el estrés laboral dentro de las organizaciones estudiadas se presenta mayormente en niveles bajos, aunque

con la coexistencia de grupos que requieren prevención. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer condiciones que favorezcan al entorno laboral y de implementar estrategias dirigidas a los trabajadores que se encuentra con un nivel más elevado de estrés.

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica permitió acercarse a los conceptos del estrés laboral como un fenómeno multidimensional que ocurre de la interacción entre demandas del trabajo, recursos disponibles de afrontamiento y condiciones dentro de la organización; como lo plantean autores como Lazarus y Folkman, al explicar cómo el estrés se evidencia a través de la valoración que realiza el trabajador respecto de las exigencias de trabajo. Karasek y Theorell, resaltan que existen varios factores del estrés laboral como la influencia de demandas psicológicas, así: el control sobre el trabajo y el apoyo social como desencadenantes del fenómeno.
- A partir de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, se concluye que los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato presentan en predominancia un bajo nivel de estrés laboral (70.3%); dentro del nivel intermedio existe una porción menor de la población y una presencia baja de estrés, sin evidenciarse niveles altos (20.0%). Estos resultados indican en términos generales que, las condiciones laborales del sector de estudio ayudan adecuadamente en el afrontamiento de las demandas del trabajo a los trabajadores, sin que estas sean percibidas como excesivas o perjudiciales para su bienestar.
- El análisis estadístico descriptivo por área de trabajo y por años de experiencia laboral permitió identificar que, en todas las áreas del sector comercial automotriz predomina el bajo nivel de estrés (85.7%); no obstante, se evidencian áreas de trabajo donde existen variaciones que concentran niveles intermedios de estrés como el área de servicio técnico (16.7%). Esto, posiblemente, se debe a la presión por tareas y exigencias operativas más fuertes. En relación con el tiempo de trabajo, los resultados mantienen que existe un nivel bajo de estrés laboral en todos los rangos de experiencia laboral (73.3%), sin evidenciarse una relación directa entre los años de trabajo en el sector y el incremento de estrés laboral.

- De manera complementaria se aplicó la prueba estadística de Chi-cuadrado, se justificó su aplicación debido a la naturaleza categórica de las variables analizadas, permitiendo evaluar la posible asociación entre el nivel de estrés laboral, el área de trabajo y los años de experiencia laboral (por sexo: 0.793; por área de trabajo: 0.112; por años de experiencia: 0.835).
- Los resultados de este análisis indican que no se evidencian asociaciones estadísticamente significativas fuertes entre las variables, lo que sugiere que el estrés laboral está repartido de manera homogénea entre los distintos grupos evaluados. En consecuencia, se evidencia que el estrés no constituye un problema crítico dentro de la población estudiada, aunque es necesario mantener estrategias preventivas para evitar su incremento.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a futuras investigaciones seguir analizando el estrés laboral dentro del sector comercial automotriz, incorporando mayor número de participantes, incluyendo a nuevas empresas del sector, con el fin de comprender a la población de estudio.
- Se recomienda prestar especial atención al análisis del estrés laboral por áreas de trabajo, considerando que en áreas como ventas y servicio técnico se identifican mayores niveles intermedios y presencia de estrés en comparación con otras áreas del sector.
- Se recomienda implementar acciones preventivas para mantener los niveles bajos de estrés laboral identificados en la población estudiada, con el fin de fortalecer el clima organizacional.
- Se sugiere que futuras investigaciones posean estrategias que faciliten el acceso de la población de estudio, como la coordinación con las áreas de talento humano o el uso de instrumentos que faciliten la aplicación, con el fin de mejorar la participación de los trabajadores y fortalecer la representatividad de los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Almirall Hernández, J. (2013). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2), 63–72. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793102.pdf>
- Análisis del estrés laboral y su relación con la productividad laboral en empresas del Ecuador. (2025). *Revista Ecociencia*, 12(3), 1–15. Recuperado de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/1058>
- Arango, L. M., Herrera Enciso, B. A., & Valencia Cuervo, E. M. (2025). *Identificación de los determinantes del estrés laboral* [Trabajo de grado de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional UPB. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/12873/Identificaci%C3%B3n%20de%20los%20determinantes%20del%20estr%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arciniega Arce, R. S. (2012). *Factores organizacionales y estrés laboral: un análisis desde la gestión y el comportamiento humano en las organizaciones*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 17(60), 611–634. Universidad del Zulia (LUZ). ISSN 1315-9984. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29025512004/html/>
- Arcos Valencia, M. D., & Vásquez Medina, G. A. (2022). *Prevalencia de estrés laboral en el personal operativo del distrito 05D01 Latacunga – Salud, asociado a las condiciones de trabajo en comparación al personal administrativo* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14529/1/UDLA-EC-TMSSO-2022-174.pdf>

- Arrieta Uribe, L. M., & Gañán Moreno, A. (2025). Impacto del estrés en el desempeño laboral en trabajadores del sector servicios en Medellín (Colombia). *Psicoespacios*, 19(35). Recuperado de: <https://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/view/1715>
- Arrieta-Vergara, K. M., Martínez-Pérez, M. C., & Palma-Ardila, Y. (2019). Estrés laboral y factores asociados en trabajadores del sector comercial. *Revista de Salud Pública*, 21(4), 1–9. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64716832008.pdf>
- Astroza Castillo, D. I. (2024). Asociación entre la percepción de estrés laboral con los factores psicosociales en el trabajo. *Revista de Salud Pública*, 28(3), 1–12. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-11602024000300002&script=sci_arttext
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Factores psicosociales y estrés laboral en el personal sanitario: revisión sistemática (2008–2012). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2), 67–74. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bellido Medina, R. S., Gamarra Castellanos, M. E., Aguilar Gonzales, J. L., & Pastor Xespe, K. H. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del IESS Ambato. *Revista Venezolana de Salud y Trabajo*. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00392024000100004&script=sci_arttext

- Buitrago-Orjuela, L. A. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas. *Revista de Salud Uniboyacá*, 13(2). Recuperado de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Buitrago-Orjuela, L. A. (2023). *Factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores* [Trabajo de grado, Politécnico Grancolombiano]. Recuperado de [https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7680/1.Trabajo%20de%20Grado%20\(1\).pdf?isAllowed=y&sequence=3](https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7680/1.Trabajo%20de%20Grado%20(1).pdf?isAllowed=y&sequence=3)
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud*, 8(2), 149–172. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8367372>
- Cabieses Pechú, M. (2025). Ansiedad y estrés laboral en el personal de salud de un centro en Huancayo (Perú). *Revista Venezolana de Salud Ocupacional*, 2739–0063(1), 20–32. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000102002&script=sci_arttext
- Cárdenas Rodríguez, N. P. (2021). *Estrés laboral y afrontamiento en los colaboradores de una empresa del sector comercial* [Tesis de pregrado, Universidad de América]. Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/items/21514c84-ccfc-47a3-bd79-38fe1b7368a3>
- Carranco Madrid, S. del P., & Pando Moreno, M. (2021). *Estrés laboral. Pienso en Latinoamérica*. Recuperado de: <https://piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>

- Céspedes Zorrilla, M. R. (2021). *Factores de estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Vainsa S.A.* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/items/381032e6-bfb9-4c03-957e-8e1c046e79d7>
- Fernández Salazar, S., & Rojas Rojas, M. (2019). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores: una revisión teórica. *Ajayu: Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana*, 17(1), 1–20. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci_arttext
- Gabel Shemuely, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 243–260. Recuperado de <https://doi.org/10.37960/revista.v17i58.10701>
- Gallo Hidalgo, L. A. (2024). *Análisis del estrés laboral en una empresa de consumo masivo en Ecuador* [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29116/1/UPS-GT005797.pdf>
- García-Herrero, S., Mariscal, M. A., Gutiérrez, J. M., & Ritzel, D. O. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis and Prevention*, 57, 114–123. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.aap.2013.04.009>

- Gil-Monte, P. R. (2009). Factores psicosociales de riesgo en el trabajo y estrés laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 147–156. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2911599>
- Gil-Monte, P. R. (2011). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. *Revista Española de Salud Pública*, 85(5), 429–436. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Gómez, A. (2014). *Factores psicosociales y estrés laboral en América Latina: un análisis comparativo*. Quito: FLACSO Andes. Recuperado de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55376.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). España: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Herrería Gallardo, K. R., Velásquez Guerra, J. A., & Caisaguano Ramos, A. P. (2024). El estrés laboral y su relación en el clima organizacional. *Revista Prospectivas UTC: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 9(1), 1–15. Universidad Técnica de Cotopaxi. ISSN 2631-259X. Recuperado de <https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). *NTP 603: Estrés laboral. Modelo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de: https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2025, abril). *Tema 13: Estrés laboral. Estresores y factores moduladores del estrés*. En *Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. Parte 4: Ergonomía y psicología aplicada* (Versión abril 2025). Madrid: INSST. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Izquierdo Martínez, M. A. (2020). *Estrés laboral y afrontamiento en trabajadores de una institución pública* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6889/Izquierdo%20Mart%C3%ADnez%20Miluska%20Alejandra.pdf?sequence=1>

Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159–176. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018533252014000200010&script=sci_abstract

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Lazarus, R. S. (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York, NY: Springer Publishing Company. Recuperado de: [https://cipra.cl/biblioteca/estres/Richard%20S.%20Lazarus%20%20Stress%20and%20emotion_%20a%20new%20synthesis%20%20Springer%20Publishing%20Company%20\(2006\).pdf](https://cipra.cl/biblioteca/estres/Richard%20S.%20Lazarus%20%20Stress%20and%20emotion_%20a%20new%20synthesis%20%20Springer%20Publishing%20Company%20(2006).pdf)

- Mejía, C. R., Chacón, I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204–211. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores latinoamericanos: un análisis multicéntrico*. *Revista Latinoamericana de Psicología Laboral*, 7(2), 45–58. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S302011602019000300004&script=sci_abstract&tlng=en
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenio-y-ejecucion_2011.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *El estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/media/55341/download>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: Autor. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra, Suiza: OMS. Recuperado de: <https://www.uhu.es/salud/sites/salud/files/202102/EntornosLaborablesSaludables.pdf>

Patlán Pérez, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* *Salud Uninorte*, 35(1), 97–113. Recuperado de https://cielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2015). *Agenda de Desarrollo Sostenible: Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030*. Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

Rengel Cevallos, L. R., & Vilatuña Aldaz, P. I. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña. *Revista Uniandes Episteme*, 10(2), 274–285. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5646/564676368011/html/>

Rodríguez-Gómez, D. A., & Flórez-Bernal, D. F. (2023). Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en trabajadores de la salud. *Revista Salud*, 19(2), 45–61. Recuperado de: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación científica*. Caracas: Panapo. Recuperado de: https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral*. Biblioteca Nacional en Salud y Seguridad Social (BINASSS). Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Versión aprobada por el Consejo Nacional de Planificación, aprobado en Sesión Ordinaria N° CNP-001-2021, mediante Resolución N° 002-2021-CNP. Recuperado de: <https://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/2021/09/PlandeCreacion-de-Oportunidades-2021-2025Aprobado.pdf>

Torvisco, J. M., et al. (2022). *Validez y propiedades psicométricas de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS: Un estudio con trabajadores de Canarias*. Recuperado de: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9324391/>

Villalobos, A. M., & Rodríguez, J. P. (2020). Estrés laboral y salud mental en profesionales de servicios. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 11(2), 89–105. Recuperado de: <https://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13>

Zambrano-Santos, Z. L., Ceular-Villamandos, N., & Navajas-Romero, V. (2024). El estrés laboral: experiencias de la calidad del trabajo intrínseco y perspectivas futuras de los trabajadores autónomos e independientes. *Revista Cubana de Salud Pública*, 50(2). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S025285842024000200015&lng=es&nrm=iso

ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario de Estrés Laboral

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS, para investigación académica **ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL AUTOMOTRIZ DE AMBATO**

Este estudio tiene fines **estrictamente académicos y científicos**. La información recolectada será tratada de manera **confidencial y anónima**, sin que se revele su identidad ni se utilice con propósitos distintos a los mencionados.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. La presente investigación forma parte de un proyecto académico **Estrés laboral *** **en los trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato** y tiene fines exclusivamente científicos y educativos; el objetivo de la investigación es analizar el estrés laboral en trabajadores del sector comercial automotriz de Ambato. Las respuestas proporcionadas serán tratadas de manera **confidencial**, sin vincularse con nombres u otros datos personales.

Al aceptar participar, usted declara haber sido informado/a del objetivo del estudio y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente para los fines señalados, comprendiendo que los datos se analizarán de forma grupal y anónima.

Le solicitamos contestar **todas las preguntas** con sinceridad, seleccionando la opción que mejor describa su situación actual.

Marca solo un óvalo.

- Acepto participar en la investigación.
- No acepto participar.

ANEXO 2. Ficha de datos sociodemográficos**FICHA DE DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS**

A continuación, complete la siguiente información general.

Los datos solicitados serán utilizados únicamente con fines académicos y de investigación.

Por favor, responda todos los campos.

2. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

3. Seleccione el área de trabajo a la que pertenece: *

Marca solo un óvalo.

ADM CENTRAL

ADMINISTRACIÓN

POSVENTA

VEHICULOS

Otro: _____

4. Tiempo de experiencia laboral en la empresa actual: *

Marca solo un óvalo.

Menos de 1 año

1 a 3 años

4 a 6 años

Más de 6 años

ANEXO 3. Instrucciones del Cuestionario

INSTRUCCIONES DEL CUESTIONARIO

A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su entorno laboral. Cada una describe una posible fuente de estrés en el trabajo.

Por favor, **lea atentamente cada ítem** y seleccione el número que mejor refleje con qué frecuencia la situación mencionada le genera estrés en su trabajo actual.

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Seleccione una opción para **cada afirmación**, sin dejar preguntas sin responder.

No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que sus respuestas reflejen su experiencia personal.

Cuestionario sobre Estrés Laboral (OIT – OMS)

Indique con qué frecuencia cada una de las siguientes situaciones representa una fuente de estrés para usted en su entorno laboral actual.

Recuerde que 1 significa "Nunca" y 7 significa "Siempre".

ANEXO 4. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

5. 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

6. 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 5. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

7. 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

8. 4. Los recursos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 6. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

9. 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

10. 6. Mi supervisor no me respeta. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 7. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

11. 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

12. 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 8. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

13. 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. *

Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

14. 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. *

Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 9. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

15. 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

16. 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 10. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

17. 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

18. 14. No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 11. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

19. 15. No tengo derecho a un espacio privado de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

20. 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. *

Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 12. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

21. 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

22. 18. Mi equipo se encuentra desorganizado. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 13. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

23. 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

24. 20. La organización carece de dirección y objetivo. *

Marca solo un óvalo.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 14. Enunciados del Cuestionario de Estrés Laboral

25. 21. Mi equipo me presiona demasiado. *

Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

26. 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. *

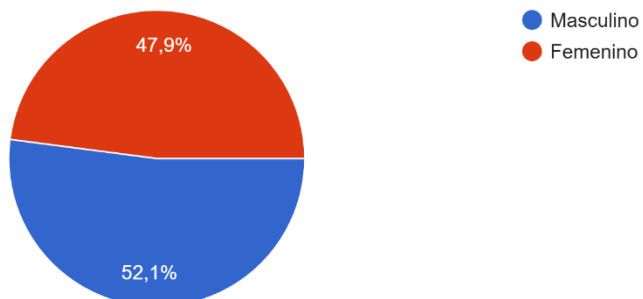
Marca solo un óvalo.

- 1. NUNCA es fuente de estrés.
- 2. RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. SIEMPRE es fuente de estrés.

ANEXO 15. Gráfica de datos sociodemográficos (Sexo)

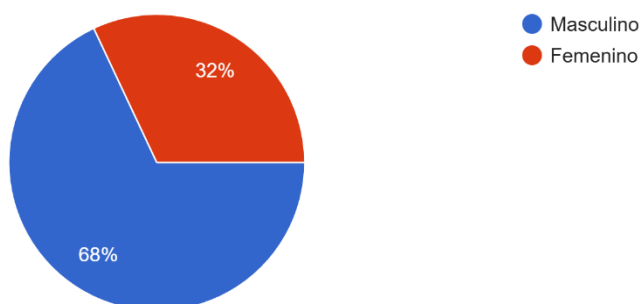
Sexo

73 respuestas



Sexo

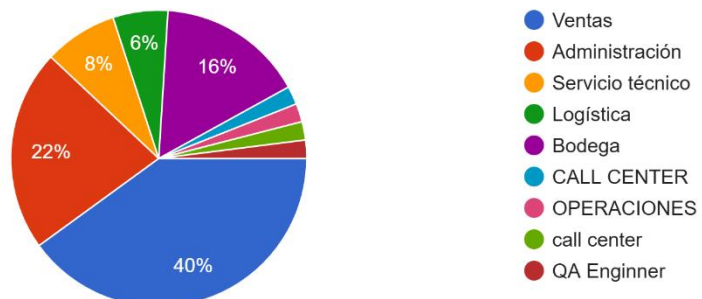
50 respuestas



ANEXO 16. Gráfica de datos sociodemográficos (Área de Trabajo)

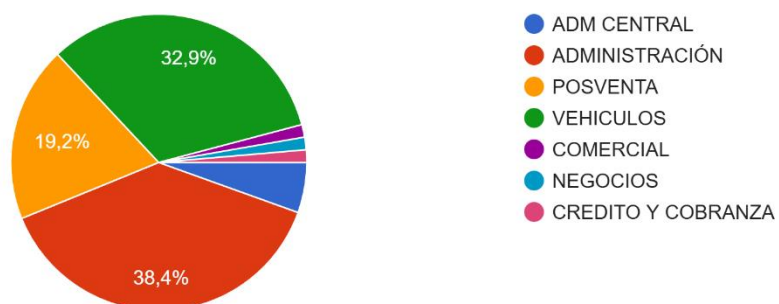
Seleccione el área de trabajo a la que pertenece:

50 respuestas



Seleccione el área de trabajo a la que pertenece:

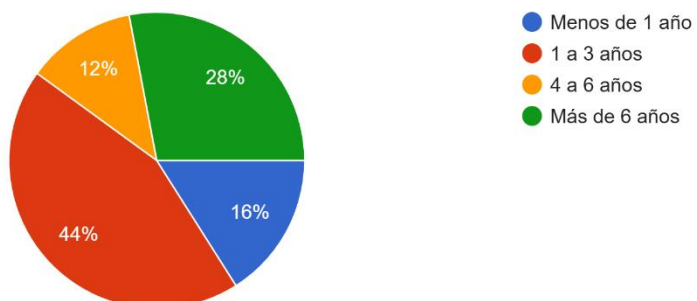
73 respuestas



ANEXO 17. Gráfica de datos sociodemográficos (Tiempo de experiencia)

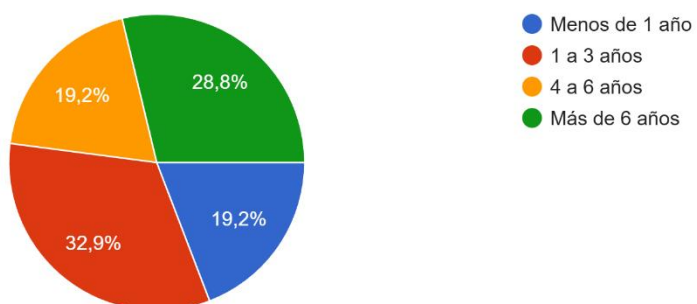
Tiempo de experiencia laboral en la empresa actual:

50 respuestas



Tiempo de experiencia laboral en la empresa actual:

73 respuestas



Anexo 19. Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS.....	29
Tabla 2. Caracterización sociodemográfica	33
Tabla 3. Nivel de estrés laboral global	39
Tabla 4. Nivel de estrés laboral según sexo.....	41
Tabla 5. Nivel de estrés laboral según área de trabajo	43
Tabla 6. Nivel de estrés laboral según tiempo de experiencia laboral.....	45