



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA



**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE
ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS
GENERALES AREQUIPA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE
ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS
GENERALES AREQUIPA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

ASESOR DE TESIS : 
M. Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS – P26



RESOLUCIÓN N° 131-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 02 de octubre de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-13579 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 23 de agosto de 2024 y el expediente: 2024-CU-13580 (título) de fecha 23 de agosto de 2024, del (la) bachiller **IORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 034-2023-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 038-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023**, del bachiller **IORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

- Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
- Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
- Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
- Asesor: : M.Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellon de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Fecha, Hora : 09 de octubre de 2024, 17:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 038-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de Abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-2510 de fecha 01 de Abril de 2024, del Bach. **FIGRELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FIGRELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR M.Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023**, presentado por el (la) Bach. FIGRELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **M.Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 034-2023-UI/P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 28 de noviembre de 2023

VISTOS:

El Expediente: 2023-CU-16343 de fecha 22 de noviembre de 2023, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS, solicita, la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, corroboro la propuesta del ASESOR M.Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la Resolución Nro. 1125-2023-D-FIS-UANCV; y, **Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023**, presentado por el (la) Bach. **FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al M.Sc. **VICTOR PAREDES ARGANDOÑA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%




Metadatos complementarios



TÍTULO DE LA TESIS	
MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73076114
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7262-9497
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	VICTOR PAREDES ARGANDOÑA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02368052
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1301-8720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987



Datos de investigación	
Línea de investigación	Seguridad y Gestión de Riesgos – P26
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación investigación Geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES Coordenadas: Latitud: -16.4048146 Longitud: -71.5179722</p> <p>URL Maps https://maps.app.goo.gl/Q4awpcW2io5jYDwRA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Salud ocupacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.10</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 M.Sc. *Jan Carlos Herrera Muranda*
 DIRECTOR (e)
 Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FIORELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS , identificado con DNI
Nro. 73076114 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico**
denominada:

MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA
 DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS
 GENERALES AREQUIPA 2023

Asesorado por: M.Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de DICIEMBRE del 20 24



Firma del Asesor
(obligatoria)



FIRMA (obligatoria)



Huella



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO i

ÍNDICE DE TABLAS vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN..... x

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 2

 1.2.1. Problema General: 2

 1.2.2. Problemas Específicos:..... 2

1.3. Justificación del estudio 3

 1.3.1. Teórico 3

 1.3.2. Practico 3

 1.3.3. Metodológico..... 4

 1.3.4. Social 4

1.4. Objetivos de la investigación 4

 1.4.1. Objetivo General: 4

 1.4.2. Objetivos Específicos: 5

1.5. Importancia 5



1.6. Limitaciones.....	7
1.7. Hipótesis.....	8
1.7.1. Hipótesis General	8
1.7.2. Hipótesis Especificas.....	8
1.8. Variables.....	9
1.8.1. Independientes	9
1.8.2. Dependientes	9
1.8.3. Operacionalización de Variables	10

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.1.1. Internacionales.....	11
2.1.2. Nacionales	12
2.1.3. Local	14
2.2. Marco epistemológico.....	15
2.2.1. Introducción al estrés laboral.....	15
2.2.2. Definición y conceptos clave.....	15
2.2.3. Impacto del Estrés Laboral en los Trabajadores.....	16
2.2.4. Marco Epistemológico de la Investigación	17
2.2.5. Definición de Marco Epistemológico.....	18
2.2.6. Importancia del Marco Epistemológico en la Investigación	18



2.2.7.	Revisión de la Literatura sobre Estrés Laboral y Medidas Preventivas	19
2.2.8.	Teorías y Modelos del Estrés Laboral	20
2.2.9.	Tipos de Medidas Preventivas	21
2.3.	Estado del arte	22
2.3.1.	Conceptos Clave	22
2.3.2.	Estrés Laboral	23
2.3.3.	Medidas preventivas	24
2.3.4.	Revisión de la Literatura	25
2.3.5.	Teorías sobre el estrés laboral.....	26
2.3.6.	Efectos del estrés laboral en los trabajadores	27
2.3.7.	Importancia de las Medidas Preventivas	28
2.3.8.	Beneficios para la Organización.....	29
2.3.9.	Beneficios para los Trabajadores.....	30
2.3.10.	Tipos de Medidas Preventivas	31
2.3.11.	Individuales	31
2.3.12.	Organizacionales	33
2.3.13.	Estrategias Efectivas de Intervención.....	34
2.3.14.	Programas de Entrenamiento en Habilidades de Afrontamiento.....	35
2.3.15.	Evaluación de la Eficacia de las Medidas Preventivas.....	36
2.3.16.	Indicadores de Éxito	37
2.3.17.	Desafíos y Limitaciones	38



2.3.18. Factores que Obstaculizan la Implementación	39
2.4. Bases teóricas	40
2.4.1. Definición y Etiología del Estrés Laboral	40
2.4.2. Características morfológicas del estrés laboral en el sector de mantenimiento	41
2.4.3. Clasificación de los Factores de Estrés según la OMS y el Sistema de Evaluación FAB	41
2.4.4. Concepto del Índice de Madurez de Estrés Laboral	41
2.4.5. Relevancia e Interpretación en Subtipos de Estrés Laboral	42
2.4.6. Técnicas de Evaluación del Estrés Laboral	42
2.4.7. Comparación entre Técnicas de Evaluación Subjetiva y Objetiva en Términos de Sensibilidad y Especificidad	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. Enfoque.....	44
3.1.2. Tipo.....	44
3.1.3. Nivel	44
3.1.4. Diseño.....	45
3.1.5. Método.....	45
3.2. Modalidad de estudio de casos.....	45
3.2.1. Ámbito de la investigación	45



3.2.2. Población y muestra	45
3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos	46
3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos	47

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de datos	48
4.1.1. Tabla de Frecuencia de Respuestas por Dimensión (Escala Likert).....	48
4.1.2. Tabla de Promedio de Respuestas por Dimensión.....	49
4.1.3. Tabla de Desviación Estándar por Dimensión.....	49
4.1.4. Tabla de Correlación entre Dimensiones.....	50
4.1.5. Tabla de Satisfacción General y Niveles de Estrés.....	50
4.1.6. Resultados de cuestionario aplicado.....	51
4.2. Diseminación de los hallazgos	55
4.2.1. Hipótesis General:	56
4.2.2. Hipótesis Específica 1:	57
4.2.3. Hipótesis Específica 2:	57
4.2.4. Recomendaciones Basadas en los Hallazgos	58
4.3. Medidas preventivas a implementar	59
4.3.1. Programa Integral de Manejo del Estrés.....	59
4.3.2. Mejora de la Supervisión y Participación en la Toma de Decisiones.....	60
4.3.3. Revisión de la Carga de Trabajo.....	60



4.3.4. Programas de Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal.....	61
4.3.5. Formación y Capacitación en Seguridad.....	61
4.3.6. Sistema de Monitoreo Continuo del Estrés Laboral.....	62
4.3.7. Programas de Incentivos y Reconocimiento	62
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS.....	73
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	74
ANEXO 2: INSTRUMENTOS	75
ANEXO 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTO	77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	10
Tabla 2 frecuencia de respuestas.....	48
Tabla 3 promedio de respuestas	49
Tabla 4 desviación estándar por dimensión	49
Tabla 5 correlación entre dimensiones.....	50
Tabla 6 satisfacción general y niveles de estrés.....	50
Tabla 7 carga de trabajo	51
Tabla 8 control sobre el trabajo.....	51
Tabla 9 apoyo y relaciones laborales	52
Tabla 10 seguridad y condiciones de trabajo	53
Tabla 11 salud y bienestar	53
Tabla 12 balance entre trabajo y vida personal.....	54
Tabla 13 satisfacción laboral.....	55



RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar cómo el estrés laboral afecta el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, y proponer medidas preventivas eficaces para su reducción. El estudio se basa en la identificación de los factores específicos que generan estrés en este grupo, tales como la carga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de participación en la toma de decisiones y la exposición a riesgos físicos. A través de la aplicación de encuestas y el análisis de los resultados, se concluyó que estos factores no han sido adecuadamente evaluados ni gestionados, lo que ha contribuido al incremento de los niveles de estrés en los empleados.

Para abordar esta problemática, se proponen diversas medidas preventivas, entre las cuales destacan la implementación de programas de manejo del estrés, la mejora en las condiciones físicas del entorno laboral, la capacitación en seguridad y la optimización de la carga de trabajo. Estas intervenciones están orientadas a reducir significativamente los niveles de estrés percibido, mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores y aumentar su productividad. Los resultados de la investigación confirman que la aplicación de estas medidas preventivas no solo beneficiará la salud de los empleados, sino que también contribuirá al éxito organizacional mediante la creación de un entorno laboral más saludable y eficiente.

Este proyecto se enmarca dentro del compromiso de la empresa por mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar de sus empleados, generando así un impacto positivo tanto en el ambiente de trabajo como en los resultados de la empresa.

Palabras clave: Estrés laboral, bienestar laboral, desempeño de trabajadores, medidas preventivas, seguridad laboral, carga de trabajo, manejo del estrés, condiciones laborales.



ABSTRACT

The purpose of this research project is to determine how work-related stress affects the well-being and performance of workers in the elevator maintenance area at the RAM Servicios Generales company in Arequipa, and to propose effective preventive measures to reduce it. The study is based on the identification of specific factors that generate stress in this group, such as workload, tight deadlines, lack of participation in decision-making, and exposure to physical risks. Through the application of surveys and the analysis of the results, it was concluded that these factors have not been adequately evaluated or managed, which has contributed to the increase in stress levels in employees.

To address this problem, various preventive measures are proposed, including the implementation of stress management programs, the improvement of the physical conditions of the work environment, safety training, and optimization of workload. These interventions are aimed at significantly reducing perceived stress levels, improving the physical and mental well-being of workers, and increasing their productivity. The results of the research confirm that the application of these preventive measures will not only benefit the health of employees, but will also contribute to organizational success by creating a healthier and more efficient work environment.

This project is part of the company's commitment to improve working conditions and promote the well-being of its employees, thus generating a positive impact on both the work environment and the company's results.

Keywords: Work stress, workplace well-being, employee performance, preventive measures, job security, workload, stress management, working conditions.



INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de las principales problemáticas que afecta a los trabajadores en diversos sectores productivos. En el ámbito del mantenimiento de elevadores, donde las tareas implican una alta demanda física y mental, la exposición constante a condiciones de riesgo, la carga de trabajo elevada y los plazos ajustados pueden generar un entorno propenso al estrés. Esta situación no solo repercute en el bienestar físico y mental de los empleados, sino que también impacta directamente en su desempeño, provocando una disminución en la productividad y un aumento en los errores laborales, ausentismo y problemas de salud a largo plazo.

En la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores experimentan estas condiciones, lo que ha suscitado la necesidad de analizar los factores específicos que generan estrés laboral y proponer medidas preventivas que permitan su mitigación. Hasta la fecha, no se han implementado sistemas formales de evaluación del estrés ni se han identificado adecuadamente los factores que contribuyen a su incremento. La falta de herramientas de monitoreo y la ausencia de medidas preventivas adecuadas han permitido que el estrés laboral aumente sin una intervención efectiva.

Este proyecto de investigación busca determinar cómo el estrés laboral afecta el bienestar y el desempeño de los trabajadores, con el fin de proponer e implementar medidas preventivas que mejoren su calidad de vida laboral. Para ello, se analizarán los factores específicos que generan estrés en este grupo, incluyendo la carga de trabajo, la exposición a riesgos físicos, la supervisión estricta y la falta de participación en la toma de decisiones. A partir de los resultados obtenidos, se propondrán intervenciones centradas en la reducción del estrés, tales como la implementación de programas de manejo del estrés, la mejora de las



condiciones laborales, la capacitación en seguridad y la optimización de los plazos de trabajo.

Este estudio no solo pretende contribuir a mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también aumentar la productividad y eficiencia de la empresa, creando un entorno de trabajo más saludable y sostenible. La implementación de las medidas preventivas propuestas será un paso clave hacia la promoción de un ambiente laboral que priorice la salud y seguridad de los empleados, impactando de manera positiva en la cultura organizacional y en los resultados empresariales.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

El estrés laboral es un fenómeno que afecta de manera significativa el bienestar físico y mental de los trabajadores, y en el caso específico del área de mantenimiento de elevadores, esta situación se agrava debido a las características particulares del trabajo. Los empleados de este sector en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa están expuestos a una serie de factores estresantes que incluyen la presión por cumplir con los plazos de mantenimiento, el trabajo en altura, la manipulación de equipos pesados y el riesgo de accidentes. Estas condiciones no solo generan altos niveles de estrés, sino que también afectan su rendimiento laboral y comprometen su seguridad y salud.

A pesar de la clara presencia de estos factores de riesgo, no se han identificado ni evaluado de manera adecuada los elementos específicos que generan estrés en este grupo de trabajadores. Como resultado, la empresa no ha implementado medidas preventivas eficaces para gestionar y mitigar este problema, lo que ha derivado en un aumento del ausentismo, la disminución de la productividad y una mayor incidencia de incidentes laborales relacionados con el estrés.



El hecho de que los factores estresantes no hayan sido evaluados de manera sistemática y que no existan intervenciones preventivas para su control agrava la situación, pues se permite que las condiciones adversas persistan. Por ello, es necesario identificar los elementos que contribuyen al estrés laboral y diseñar estrategias preventivas que promuevan un entorno de trabajo más seguro y saludable. La implementación de dichas medidas no solo mejorará el bienestar de los trabajadores, sino que también incrementará la productividad y reducirá los riesgos asociados a su labor.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema General:*

- ¿De qué manera el estrés laboral está afectando el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, y por qué no se han implementado medidas preventivas adecuadas para su reducción?

1.2.2. *Problemas Específicos:*

- ¿Cuáles son los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales, y por qué no se han identificado ni evaluado de manera adecuada?
- ¿Por qué la empresa RAM Servicios Generales no ha implementado medidas preventivas eficaces para la gestión del estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores, y cómo ha impactado esta falta de intervención en su salud y desempeño laboral?



1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Teórico

Desde el punto de vista teórico, esta investigación contribuye al conocimiento sobre la relación entre el estrés laboral y su impacto en el bienestar y desempeño de los trabajadores en entornos laborales de alto riesgo, como el mantenimiento de elevadores. Estudios previos han demostrado que el estrés laboral puede derivar en consecuencias negativas para la salud física y mental de los trabajadores, así como en una disminución de la productividad y el rendimiento organizacional (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Sin embargo, la investigación teórica sobre el estrés en contextos industriales específicos, como el mantenimiento de elevadores, sigue siendo limitada. Al desarrollar un marco teórico que integre los factores estresantes específicos de este ámbito, se espera enriquecer la literatura sobre salud ocupacional y estrés laboral, proporcionando un enfoque más contextualizado y aplicable a situaciones similares en otras industrias.

1.3.2. Práctico

En el plano práctico, esta investigación es de suma importancia para la empresa RAM Servicios Generales y otras empresas que operan en áreas similares. El mantenimiento de elevadores es una actividad que implica riesgos físicos y una alta carga de responsabilidad, por lo que es fundamental abordar el estrés laboral para prevenir accidentes y mejorar el desempeño de los trabajadores. La investigación permitirá diseñar y proponer medidas preventivas que, al ser implementadas, no solo reducirán el nivel de estrés de los trabajadores, sino que también mejorarán la productividad y reducirán los costos asociados a bajas laborales, accidentes y errores operativos (Minter, 2019). La aplicación de estas medidas generará beneficios tangibles tanto para la empresa como para sus empleados, optimizando la gestión de riesgos laborales.



1.3.3. Metodológico

Desde un enfoque metodológico, la investigación propone la aplicación de una metodología mixta que integra herramientas cuantitativas y cualitativas para evaluar el estrés laboral. Esta aproximación permitirá obtener un diagnóstico integral del problema, combinando datos objetivos sobre el nivel de estrés percibido por los trabajadores con un análisis más profundo de los factores subjetivos que contribuyen al estrés (Creswell & Creswell, 2018). Este enfoque metodológico no solo facilitará una evaluación precisa de la situación, sino que también proporcionará una base sólida para la propuesta de intervenciones efectivas. Además, la metodología empleada puede ser replicada en futuros estudios relacionados con el estrés laboral en otros sectores industriales.

1.3.4. Social

En el ámbito social, esta investigación tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores. El estrés laboral no solo afecta la salud física y mental de los empleados, sino que también repercute en su vida familiar y social (Karasek & Theorell, 1990). La implementación de medidas preventivas adecuadas contribuirá a la creación de un entorno laboral más saludable y equilibrado, lo que a su vez reducirá la incidencia de problemas relacionados con el estrés, como enfermedades psicosomáticas, conflictos laborales y familiares, y el deterioro de la salud mental. Este enfoque humaniza el lugar de trabajo, mejorando las condiciones laborales y promoviendo una cultura de bienestar que beneficia tanto a los trabajadores como a la comunidad en general.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General:

- Determinar cómo el estrés laboral afecta el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios



Generales en Arequipa, con el fin de proponer medidas preventivas adecuadas para su reducción.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales y analizar por qué no han sido adecuadamente evaluados.
- Proponer e implementar medidas preventivas eficaces para la gestión del estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores, y evaluar su impacto en el bienestar y desempeño de los empleados.

1.5. Importancia

El desarrollo de esta investigación es crucial por varios motivos, tanto para la empresa RAM Servicios Generales como para el bienestar de sus trabajadores del área de mantenimiento de elevadores. A continuación, se destacan los principales aspectos que resaltan su importancia:

- **Mejora de la Salud Ocupacional:** El estrés laboral es uno de los principales factores que afecta la salud física y mental de los trabajadores, lo que puede derivar en enfermedades como trastornos del sueño, hipertensión y depresión (Leka, Griffiths & Cox, 2003). La presente investigación, al identificar los factores específicos que generan estrés en los trabajadores del área de mantenimiento, permitirá implementar medidas preventivas eficaces para proteger su salud, reduciendo así la incidencia de problemas médicos asociados con el estrés laboral.
- **Incremento en la Productividad y Reducción de Accidentes:** La relación entre altos niveles de estrés y una disminución en la productividad y el desempeño de los empleados está bien documentada (Minter, 2019). Este proyecto ayudará a establecer estrategias que no solo reducirán el estrés, sino que también mejorarán la eficiencia



operativa de los trabajadores. Además, en trabajos de alto riesgo, como el mantenimiento de elevadores, la reducción del estrés está directamente relacionada con la disminución de errores y accidentes laborales, lo que favorece tanto a los empleados como a la empresa.

- **Contribución a la Gestión Empresarial:** Para la empresa RAM Servicios Generales, la implementación de medidas preventivas de estrés laboral tiene un impacto significativo en la mejora del clima organizacional y la retención del talento. Estudios previos han demostrado que una gestión adecuada del estrés mejora la satisfacción laboral y reduce el ausentismo (Karasek & Theorell, 1990). Esto se traduce en un entorno de trabajo más saludable y una mayor estabilidad en el equipo de trabajo, lo que es esencial para una empresa que opera en un sector altamente especializado y técnico.
- **Aporte a la Literatura Científica:** La investigación sobre el estrés laboral en el ámbito del mantenimiento de elevadores es escasa. Este proyecto no solo abordará un vacío en la literatura actual, sino que también proporcionará un marco metodológico y teórico que podrá ser replicado en estudios futuros, contribuyendo al campo de la salud ocupacional y la seguridad laboral (Creswell & Creswell, 2018). Los resultados obtenidos permitirán a otros sectores industriales aplicar medidas similares para la prevención del estrés laboral.
- **Impacto Social:** Finalmente, esta investigación tiene un impacto positivo en la vida de los trabajadores y sus familias. Al reducir los niveles de estrés, no solo se mejorará su bienestar en el ámbito laboral, sino que también se beneficiarán sus relaciones personales y su calidad de vida en general. Un trabajador menos estresado es más propenso a llevar una vida equilibrada, lo que tiene implicaciones positivas para su entorno social y familiar (Leka et al., 2003).



1.6. Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación, existen ciertas limitaciones que podrían influir en los resultados y conclusiones obtenidas. A continuación, se describen las principales limitantes que deben ser consideradas:

- **Acceso a la Información Completa de los Trabajadores:** La disponibilidad de datos precisos sobre los niveles de estrés de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores podría verse limitada por la confidencialidad de la información personal o por la falta de registros sobre salud ocupacional dentro de la empresa. Esto puede dificultar la evaluación exhaustiva de los factores que influyen en el bienestar de los empleados, especialmente si algunos trabajadores se muestran reticentes a compartir información sensible (Creswell & Creswell, 2018).
- **Número de Participantes:** La investigación se limita a los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores de la empresa RAM Servicios Generales, lo que reduce el tamaño de la muestra a un grupo relativamente pequeño. Este número limitado de participantes puede dificultar la generalización de los resultados a otras empresas o sectores industriales, y podría afectar la validez externa de las conclusiones obtenidas (Kerlinger & Lee, 2002).
- **Tiempo de Evaluación e Implementación:** El tiempo disponible para realizar la investigación puede ser insuficiente para medir de manera efectiva el impacto a largo plazo de las medidas preventivas propuestas. Evaluar de manera completa los cambios en el bienestar y desempeño de los trabajadores tras la implementación de dichas medidas requiere un seguimiento prolongado, lo que podría no ser viable dentro del marco temporal del proyecto (Robson & McCartan, 2016).
- **Disponibilidad de Recursos para la Implementación:** La implementación de las medidas preventivas dependerá en gran medida de los recursos financieros y



logísticos disponibles por parte de la empresa RAM Servicios Generales. Si la empresa no cuenta con los recursos necesarios para aplicar las soluciones propuestas, el impacto de la investigación podría verse limitado, y los resultados no reflejarían la efectividad real de las estrategias recomendadas (López-Roldán & Fachelli, 2015).

- **Actitud y Cooperación de los Trabajadores:** La efectividad de las medidas preventivas también dependerá de la disposición y colaboración de los trabajadores para participar en las encuestas, entrevistas y en la implementación de las soluciones. Si los empleados no muestran una actitud abierta o no cooperan plenamente, esto puede limitar la precisión de los datos recopilados y la viabilidad de las propuestas preventivas (Leka, Griffiths & Cox, 2003).

1.7. Hipótesis

1.7.1. *Hipótesis General*

- El estrés laboral afecta negativamente el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, y la implementación de medidas preventivas eficaces reducirá significativamente los niveles de estrés y mejorará tanto su salud como su rendimiento laboral.

1.7.2. *Hipótesis Específicas*

- Los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales no han sido adecuadamente evaluados debido a la falta de herramientas o procesos formales de identificación y monitoreo, lo que contribuye al aumento del estrés en este grupo.



- La implementación de medidas preventivas eficaces, como programas de manejo del estrés, mejoras en las condiciones laborales y formación en seguridad, reducirá significativamente los niveles de estrés laboral y tendrá un impacto positivo en el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores.

1.8. Variables

1.8.1. *Independientes*

- **Medidas preventivas para el estrés laboral:** Las medidas preventivas se refieren a las estrategias y acciones implementadas para reducir o mitigar los niveles de estrés en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores. Estas pueden incluir programas de manejo del estrés, mejoras en las condiciones laborales, capacitación en seguridad, pausas activas, entre otros.

1.8.2. *Dependientes*

- **Bienestar y desempeño de los trabajadores:** El bienestar hace referencia al estado físico, emocional y mental de los trabajadores, mientras que el desempeño se relaciona con su capacidad para realizar eficientemente sus tareas, evitar errores y mantener la productividad. Ambas variables se verán afectadas por la eficacia de las medidas preventivas implementadas para reducir el estrés laboral.



1.8.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos
Medidas preventivas para el estrés laboral	Implementación de programas preventivos (manejo de estrés, pausas activas, capacitaciones), medidas ergonómicas y apoyo psicológico.	Número de programas preventivos implementados, nivel de participación de los trabajadores, mejoras ergonómicas aplicadas.	Encuestas, entrevistas semiestructuradas, observación directa, revisión documental.
Bienestar y desempeño de los trabajadores	Medición del bienestar a través de cuestionarios validados (Test de Estrés Laboral) y evaluación del desempeño mediante registros de productividad, ausentismo y número de accidentes.	Niveles de estrés reportados, frecuencia de ausentismo, productividad laboral, número de errores y accidentes.	Cuestionarios validados sobre estrés laboral, registros de ausentismo, reportes de productividad, historial de accidentes.

Nota. elaboración propia



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Leka, Griffiths y Cox (2003) en la Investigación: Work organization and stress de la Institución: World Health Organization (WHO): Este informe de la OMS explora cómo la organización del trabajo afecta la salud mental de los empleados y cómo el estrés laboral se ha convertido en un problema global. Los autores identifican que factores como la carga excesiva de trabajo, la falta de control sobre las tareas, la inseguridad en el empleo y las relaciones laborales conflictivas son las principales causas de estrés. Además, proponen que las organizaciones adopten un enfoque preventivo mediante la creación de entornos de trabajo más saludables, con mejoras en las condiciones laborales, apoyo psicológico y programas de manejo del estrés. Estos cambios pueden generar un impacto positivo en la salud de los trabajadores y en su productividad, lo que subraya la importancia de aplicar estos principios en contextos laborales específicos como el mantenimiento de elevadores.

Karasek y Theorell (1990) en la Investigación: Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life: de la Institución: Basic Books: Este trabajo pionero



en el campo del estrés laboral introdujo el "modelo demanda-control", que postula que el estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son altas y el control que los empleados tienen sobre sus tareas es bajo. Karasek y Theorell descubrieron que aquellos empleados con poco control sobre sus decisiones laborales, combinados con altas demandas, son más propensos a sufrir estrés, lo que afecta tanto su salud física como mental. El estudio subraya la importancia de mejorar las condiciones laborales, aumentar la autonomía del trabajador y reducir las demandas no controladas para mitigar el estrés. Estos conceptos son aplicables en la investigación sobre trabajadores de mantenimiento de elevadores, quienes enfrentan altos niveles de estrés debido a las demandas técnicas y riesgos laborales inherentes a su trabajo.

Minter (2019) en la Investigación: Reducing workplace stress and improving productivity: A practical approach de la Institución: Occupational Health & Safety: Minter examina cómo el estrés laboral, particularmente en entornos de alto riesgo como el industrial, afecta tanto la seguridad como la productividad. El autor argumenta que el estrés aumenta los errores operativos y el riesgo de accidentes, lo que puede tener consecuencias graves para los trabajadores y la empresa. El estudio propone medidas prácticas para reducir el estrés, como la implementación de programas de apoyo psicológico, mejoras en las condiciones físicas de trabajo (ergonomía, iluminación, etc.), y la capacitación en habilidades de manejo del estrés. La investigación de Minter es relevante para tu proyecto, ya que el área de mantenimiento de elevadores implica un entorno de alto riesgo y la adopción de medidas preventivas similares podría reducir significativamente el estrés de los trabajadores y mejorar su desempeño.

2.1.2. Nacionales

López, Gómez y Navarro (2018) en la Investigación: Estrategias de intervención para reducir el estrés laboral en trabajadores industriales de la Institución: Universidad Autónoma



de Madrid: Este estudio se centra en los trabajadores del sector industrial en España y los factores que contribuyen al estrés laboral, como la sobrecarga de trabajo, las condiciones de seguridad insuficientes y la presión constante por cumplir plazos. Los autores identifican que estas condiciones no solo afectan la salud física de los empleados, sino también su bienestar psicológico. Las estrategias propuestas incluyen programas de manejo del estrés, pausas activas, y la creación de mejores entornos de trabajo mediante mejoras ergonómicas. Se observó que las intervenciones redujeron de manera efectiva los niveles de estrés y mejoraron el rendimiento laboral. Este estudio tiene un valor aplicable para el caso de los trabajadores de mantenimiento de elevadores, ya que operan en un entorno industrial con riesgos y presiones similares.

Pérez y Sánchez (2020) en la Investigación: Impacto del estrés laboral en la productividad de los empleados del sector industrial en España de la Institución: Universidad de Barcelona: Este estudio analiza cómo el estrés laboral afecta la productividad de los trabajadores del sector industrial en España. Los investigadores encontraron que los empleados sometidos a altos niveles de estrés presentaban mayores tasas de ausentismo y errores operativos, lo que impactaba negativamente en la productividad de la empresa. Los principales factores de estrés identificados fueron la falta de autonomía en la toma de decisiones, la presión por cumplir plazos ajustados y las condiciones físicas del entorno laboral. Como parte de las conclusiones, los autores sugieren que la implementación de programas de manejo del estrés y la promoción de prácticas de trabajo más saludables pueden mitigar el estrés y mejorar el rendimiento. Este enfoque es relevante para la investigación sobre el mantenimiento de elevadores, un sector donde las condiciones físicas y los plazos ajustados son fuentes clave de estrés.



2.1.3. Local

González y Martínez (2021) en la Investigación: Factores que influyen en el estrés laboral en trabajadores del sector mantenimiento en Arequipa de la Institución: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Este estudio realizado en la región de Arequipa examina los factores que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento, un sector caracterizado por su alto riesgo y carga física. Los autores identifican que los principales factores de estrés en estos trabajadores son la exposición a riesgos de seguridad, la falta de formación en seguridad ocupacional, y las condiciones adversas de trabajo (clima, equipos obsoletos, etc.). A través de entrevistas y encuestas, encontraron que los trabajadores sufren altos niveles de estrés, lo que repercute negativamente en su salud y desempeño. Como solución, recomiendan la implementación de programas de capacitación en manejo del estrés y mejoras ergonómicas en los lugares de trabajo, lo que reduciría el estrés y mejoraría el bienestar de los empleados.

Ramírez y Quispe (2022) en la Investigación: Estrategias para la reducción del estrés laboral en empresas de servicios en Arequipa de la Institución: Universidad Católica de Santa María: Esta investigación local examina cómo el estrés laboral afecta a los empleados de empresas de servicios en Arequipa, incluidas las empresas de mantenimiento. Los autores identifican que los factores de estrés más comunes son la presión constante para cumplir con los plazos, la falta de reconocimiento por el trabajo realizado y las condiciones físicas del entorno laboral. A través de un enfoque cualitativo, Ramírez y Quispe descubrieron que la falta de estrategias preventivas es un problema común en estas empresas, lo que exacerba el estrés entre los empleados. Recomendán la introducción de pausas activas, programas de manejo del estrés, y la mejora de las condiciones ergonómicas como estrategias efectivas para reducir los niveles de estrés y mejorar el bienestar general de los trabajadores.



2.2. Marco epistemológico

2.2.1. *Introducción al estrés laboral*

El estrés se relaciona directamente con el trabajo, lo que puede sacarlo del profesional. El estrés laboral es la respuesta fisiopsicológica del trabajador con relación a las demandas y situaciones que pueden ocasionar altos niveles de tensión en el ambiente laboral. Asimismo, se defiende esa relación directa del trabajo con el estrés, considerando las demandas personales propias de las responsabilidades y actividades para satisfacer aspectos personales, relacionados al agotamiento propio del trabajo, a los problemas psicosociales de la organización, como también a las presiones derivadas de las relaciones con los demás. Esta tensión requiere la utilización de esfuerzos físicos y psicológicos de parte del trabajador; si ello no resulta ser eficaz, puede dañar su bienestar físico y mental. (Díaz Guanilo & Silva Vejarano, 2023)

En este contexto, se expone el origen multifactorial del estrés laboral. En este sentido, se abordan tres fuentes principales de esta problemática: las condiciones de trabajo (factores externos), los estilos de vida del trabajador y su personalidad (factores internos), y, por último, las condiciones del contexto laboral de la organización. Estos factores, junto a otros de carácter grupal o social, representan un peligro para la integridad del empleado, que pone a prueba todas las capacidades de afrontamiento que posee. La interferencia en el bienestar puede ocurrir en cuatro niveles: físico, emocional, cognitivo y conductual. (Vela Acevedo, 2023)

2.2.2. *Definición y conceptos clave*

Antes de sumergirnos en cada una de las medidas preventivas para el estrés laboral, conviene analizar la definición de estrés y los síntomas que caracterizan esta patología laboral. A inicios de la primera década del siglo XX, se describe la evolución del término



estrés, en el cual se expone el fenómeno estrés como una condición adaptativa humana útil para evadir potenciales peligros o acontecimientos que requiriesen del uso de una potencialidad física extra. El estrés sería provocado por la exposición prolongada a situaciones potencialmente dañinas o amenazadoras del equilibrio de la persona, pasando de ser un mecanismo adaptativo a un catalizador de numerosas enfermedades. (Yerga, 2020)

Parece claro que para hablar de prevención no solo debemos estar en condiciones de definir aquello que pretendemos evitar, sino también ser capaces de determinar que partimos de una situación de normalidad. Dicho de otra manera, ¿qué es para la Psicología Organizacional el estrés? Existen varias definiciones para describir este fenómeno: la primera se centra en el estrés como síntoma, es decir, como aquel conjunto de reacciones comportamentales y fisiológicas sobre todo ante situaciones de presión laboral o demanda emocional; así como desarrollar cómo afecta este al bienestar general, al absentismo y a la intención de abandonar la organización en diversas variables como el compromiso y la satisfacción laboral. Otra corriente teórica plantea el estrés como proceso, es decir, la percepción subjetiva que hace el trabajador dentro del entorno laboral de un desequilibrio, al no tener recursos para afrontarlo, entre la demanda y la capacidad que tiene para responder a ella. (Castillo et al.2023)

2.2.3. Impacto del Estrés Laboral en los Trabajadores

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "el conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que se desencadenan como resultado de estímulos externos percibidos por el individuo como amenazantes, y que le exigen adoptar una serie de medidas para recuperar la homeostasis perdida". Es, en general, una respuesta adaptativa a las agresiones que el entorno (laboral, familiar, social) inflige al individuo, y que a medio y largo plazo, puede ser perjudicial para su salud. La persona sometida al estrés libera



grandes cantidades de catecolaminas, corticosteroides, glucosa y otros sustratos, necesarios para que el organismo pueda enfrentarse a situaciones de amenaza. El estrés laboral no solo tiene consecuencias negativas para el individuo, sino que también lo tiene para las organizaciones en las que trabaja. La aparición del estrés laboral afecta a las distintas dimensiones del ser humano: física, mental y social, repercutiendo así en las distintas dimensiones de la persona: personal, familiar, comunitaria y organizacional. Según la profesora Rojas Garrido, "En la actualidad, el trabajo sedentario y la demanda sustentada no son una amenaza para el organismo, pero el que produce desajustes somáticos es cuando existen jornadas excesivas de trabajo, inseguridad e incertidumbre en el puesto de trabajo, falta de calendario dentro de la jornada, monotonía de las tareas y huecos de responsabilidades en cuanto al rendimiento". (Pretto García, 2023)

2.2.4. Marco Epistemológico de la Investigación

Tipo de investigación escogido y que se conduce a la vinculación con la teoría general. Objeto general de indagación y sugerencias por parte del investigador sobre qué nuevas teorías. Método o métodos a utilizar para comprobar o rechazar la inferida relación entre los temas es el de "Medidas preventivas para el estrés laboral" en trabajadores de las organizaciones del área de la salud. Consecuentemente, el abordaje de estrés laboral pertenece al campo de los factores de riesgos psicosociales y medidas preventivas. El objeto general de indagación lo constituyen las medidas preventivas para el estrés laboral y el problema, aunque pudiéramos agregar un tercero: prevenir el ausentismo laboral. La teoría es el conjunto de supuestos con los que partimos. La teoría incluye supuestos que se refieren a conceptos. Por último, se presenta lo que llaman "Consideraciones éticas". Esta frase no queda clara ya que en el 6° párrafo se presentan las consideraciones epistémicas como posibles valores; sería más apropiado rubricar: "Consideraciones epistémicas" o vinculadas a la praxis o "Consideraciones prácticas". Aun así, hay cuestiones que deben ser tomadas en



cuenta. Puede ser leída como correlato con el trabajo de un autor. (Rodríguez-Rojas et al.2021)

2.2.5. Definición de Marco Epistemológico

El desafío profesional es establecer marcos epistemológicos para diseños de intervención en ambiente laboral. El ambiente laboral aborda las características de la ocupación que lo realiza (normas, roles, sistema de recompensas, estructura organizacional) además del ambiente físico, aspectos sociofamiliares, nivel de vida, venas conciencales; además del ambiente estresante y el anonimato del hombre/mujer. No pueden verse de forma aisladas estas parcelas, ya que todas son interdependientes y no solo en relación con el estrés sino también para conocer determinantes de la salud y habilidades y recursos que faciliten dicha salud. (Bonavida Foschiatti & Gasparini, 2020)

El diseño de estructura saludable en la empresa debe considerarse tal diseño debe considerar las tres áreas la empresa (organización de medidas preventivas a los factores predisponentes, a las fuentes específicas de estrés y a los posibles efectos sobre la salud) pero el aspecto más difícil se observa en que debe contemplar aspectos higiénicos físicos y psicosociales, se deberá detectar los factores psicosociales específicos, establecer intervenciones y estas deben estar enmarcadas en un sistema de calidad orientado hacia el ambiente salubre a las normas y políticas de la empresa. La demanda de evaluación para la identificación de factores estresantes y la petición de medidas preventivas ha adquirido relevancia a partir de la ley de prevención que estipula la obligatoriedad de evaluarlos e introdujo la obligación de desarrollar planes de actuación al respecto. (Hurtado Tapia, 2024)

2.2.6. Importancia del Marco Epistemológico en la Investigación

Cuando se realiza una revisión bibliográfica, principalmente de artículos científicos, la psicología y las ciencias sociales, se está definiendo desde qué postura epistemológica se



considera que la investigación es válida, siendo emitir juicios sobre la validez de esa investigación uno de los objetivos principales de esta investigación. Además, se partirá de esta evaluación para emitir un juicio valorativo y comparativo entre los artículos de estudio. Se define “Epistemología” como la investigación crítica acerca del conocimiento científico. Las decisiones que toma en cada caso el investigador están condicionadas por los presupuestos filosóficos con los que aborda el objeto de estudio. No es posible una concepción sin experiencia sensible. Se parte de una experiencia originaria. Los objetos ideales no son un reflejo de los objetos reales. La manera en que accedemos al conocimiento define al objeto. Es una determinación epistemológica y a través de la evidencia experimental de ese objeto. De este marco epistemológico se afronta también críticamente al mundo que intenta capturar. Las metáforas conceptuales y las metáforas textuales son símbolos empíricos tendientes a elucidar. Son signos de una mutua influencia entre varios códigos simbólicos. El empirismo es la doctrina filosófica que dice que las ideas y principios del conocimiento han de tomar base en la experiencia, por eso este modelo está ligado a los planteamientos experimentales. (Giordano, 2022)

2.2.7. Revisión de la Literatura sobre Estrés Laboral y Medidas Preventivas

En la Era Industrial, la economía mundial comenzó a cambiar drásticamente ya que las actividades económicas se desplazaron de la agricultura a la industria. El principio de la división del trabajo suponía un incremento de la productividad y describía a los oficios repetitivos como perjudiciales para la salud de los trabajadores. Este entendimiento también es compartido por otros pensadores, quienes abogan por un mundo sin clases sociales entre explotados y explotadores gracias al trabajo. Los contemporáneos de ambos autores describen, por un lado, cómo era el trabajo en fábricas y labranzas: largas jornadas, bajo salario, sin protección y en condiciones ambientales perjudiciales. Por el otro, narran los procesos de enfermedad entendidos bajo teorías del trabajo. (ÁVILA CANO, 2022)



La historia nos dice que el cambio nace a partir del estudio sistemático del ámbito de lo laboral: cuestiones como las relaciones trabajador-organización, el diseño de las características de las tareas laborales y el ámbito físico supusieron un punto de inflexión en el panorama científico que provocó, por un lado, el nacimiento de la psicología como ciencia independiente de la filosofía clínica; y por el otro, se desarrollaron otros campos de estudio. A finales del siglo XIX se comenzaron a dar pasos como jamás se habían conocido, agregando, por un lado, competencia a la economía política y, por el otro, las características de los procesos industriales a la psicopatología. Durante el siglo XX nacieron las primeras teorías sobre las que se podría fundamentar lo que actualmente conocemos por estrés laboral, recursos y posibles intervenciones. (Callupe Leyva, 2023)

2.2.8. Teorías y Modelos del Estrés Laboral

Una revisión de las teorías y modelos para abordar el estrés laboral de los trabajadores representa un importante aporte para el desarrollo de las problemáticas abordadas en este trabajo. Las teorías se ocupan de describir, predecir y explicar las causas y los efectos del estrés laboral, dentro de un marco epistemológico enmarcado en un paradigma llamado positivista. Tiene como base el conocimiento observable y mensurable y adopta los métodos de las ciencias naturales. Por su parte, el modelo más influyente en el campo del estudio del estrés ocupacional es el Modelo Demanda-Capacidad. El modelo parte distinguiendo dos dimensiones: Demanda: es el grado en que el trabajo laboral exige esfuerzo físico y/o emocional y mental de los trabajadores. Capacidad, Libertad del Trabajador o Control: la evaluación sobre el grado de libertad que tiene el trabajador para decidir sobre la ejecución de tareas o cómo desempeñar su trabajo. (Samamé Saavedra, 2023)



En relación al estrés grave, propio de la Psicopatología Laboral, la historia comienza con uno de los ejemplos de temática laboral sin duda más conocido y citado: la investigación de estudios de Hawthorne. Se apunta cómo desde los estudios en 1924 comenzaron a surgir bajo la denominación de “neurosis profesionales industriales” y el síndrome de fatiga durante jornadas largas, semanas laborales, años laborales y años-cumpleaños laborales. Una vez delimitado el campo y a pesar de ello, no son numerosos los intentos de delimitar científicamente el campo de trabajo. En cualquier caso, los trabajos y su gran revisión son todavía hoy un referente importante para entrar a estudiar específicamente los casos. (Alcarraz Guia, 2022)

2.2.9. Tipos de Medidas Preventivas

Las medidas preventivas consisten en reducir o evitarlas, y las medidas preventivas consisten en reforzar la capacidad del sistema para afrontarlas. Partiendo de uno u otro tipo de medidas, podrán adoptarse una serie de estrategias según incidan estas en el proceso que se desenvuelve en el sujeto: primarias, si inciden en evitar el nivel de estrés; secundarias, si inciden en corregir el estrés que se ha producido; o terciarias si inciden en el proceso de afrontar el estrés. Las medidas más adecuadas son, sin duda, las primarias; sin embargo, la prevención primaria no está exenta de dificultades, por lo que habrá en algunos aspectos que recurrir a las medidas secundarias: análisis de accidentes, puesto de trabajo, demandas y control, control participativo sobre las estaciones de trabajo, sistemas de notificación acerca de los fallos en los materiales, análisis del comportamiento humano dentro de la empresa, etc. (Doritza2023)

El concepto de prevención secundaria se asemeja al de vigilancia epidemiológica y mantiene ciertos paralelismos con el de prevención de enfermedades, y está diseñado primeramente para detectar aquellos trabajadores en situación de riesgo psicosocial que



presenten los primeros síntomas clínicos de malestar asociado al estrés en forma de ansiedad, depresión, susceptibilidad psicosomática, agotamiento profesional, etc., para proporcionarles el tratamiento adecuado a cada uno, por lo que resultan vitales desde el punto de vista de la salud laboral. (Gómez et al.2024)

2.3. Estado del arte

2.3.1. *Conceptos Clave*

El proceso de estrés: Los estímulos que originan el estrés son denominados eventos estresantes, los cuales pueden ser internos o externos y evaluados como amenazantes. Eventos susceptibles de ser evaluados. Estas situaciones son aquello que acontece en el medio ambiente, en el organismo o en ambos, que resulta en una demanda excesiva para las propias capacidades o recursos, causando respuestas específicas de estrés. Dos procesos de estrés: estrés crónico y estrés agudo. En el estrés crónico, las personas no pueden o no desean adaptarse y hacen el esfuerzo, pero no lo sostienen en el tiempo; es el que comúnmente se vincula con la ocurrencia de enfermedades físicas o psicológicas. En el estrés agudo, despertamos una serie de respuestas para poder enfrentar la situación; se genera un gasto de energía considerable y, una vez que la situación de estrés ha terminado, se produce la recuperación. Entonces, la respuesta al estrés se caracteriza por un ciclo de aproximadamente 60-90 minutos de actividad y recuperación. (Izquierdo Diaz, 2022)

La evaluación del estímulo: en relación a la evaluación cognitiva que el individuo realiza del estímulo y no a las características del estímulo en sí mismo, se recurre al modelo transaccional de estrés. Se definió como estrés laboral al estado emocional de tensión, que resulta de la interacción entre el individuo y su ambiente, y que se caracteriza por la percepción que tienen las personas de sus demandas laborales, por su capacidad para enfrentarlas y por la importancia que para ellos tienen las consecuencias de este



enfrentamiento. Se diferencian de los modelos que ponen la atención en las características intrínsecas del trabajo a nivel individual y organizacional. En cambio, el mencionado modelo pone el énfasis en el proceso de evaluación que realiza el individuo antes de producirse la respuesta ante el estímulo estresante. Se ha señalado que al estrés agudo corresponde la fase de alerta y de respuesta aguda al estrés, mientras que a la fase de resistencia corresponde el proceso que evita o pospone las consecuencias de una agresión crónica. (Alva Peralta, 2022)

2.3.2. *Estrés Laboral*

La OMS reconoce el estrés laboral como un problema de salud, y con base en las estadísticas que se poseen al respecto, se estima que el 30% de los trabajadores manifiestan estrés laboral. Se declara que el estrés laboral es el resultado de la interacción entre el trabajador y el entorno laboral y que las características que componen este entorno son el contenido del trabajo que comprende al trabajo en sí y al contexto organizacional en el que estas tareas se desarrollan. Además, el estrés laboral es el resultado del desbalance entre la demanda percibida por el trabajo y la habilidad del trabajador para enfrentar estas demandas. El estrés no solo causa malestar en el trabajador, sino que también presenta un perjuicio social, como interacciones familiares e interpersonales negativas. El estrés laboral también puede causar perjuicios económicos, tanto para el país como para el individuo, ya que esas demandas laborales ligadas al trabajo descuidan el trabajo de casa. (Carrasco Chirito, 2021)

Coincido con la afirmación de que el estrés deriva del hecho de que un individuo perciba como una amenaza distintas situaciones del entorno, percibiéndola como desbordante o incontrolable; por lo tanto, genera una respuesta de activación del organismo. Cuando el estrés se prolonga o se repite durante un tiempo, da lugar a procesos de fatiga biológica o al desgaste; en líneas generales, se refleja una disminución de reactividad y de regulación somáticas, balance entre sistemas de activación-parada, depleción de recursos y,



consecuentemente, a un incremento del riesgo de contraer problemas físico-psíquicos, con prolongación en el tiempo y posibles cambios dispépticos. De allí que a través del estrés se encuentran núcleos diversos de problemas físicos y corporales relacionados a la activación de las distintas respuestas y condiciones individuales y la casi totalidad de las psicopatologías del individuo, toda vez que puedan desencadenar procesos patológicos en cuyos orígenes esté implicado el estrés. Por último, cabe mencionar que las enfermedades derivadas del mismo suelen afectar no solo a los trabajadores expuestos, sino también a los otros miembros de la organización, incluyendo supervisores, compañeros de trabajo y empleados de organizaciones asociadas, con el consiguiente aumento de los costos laborales y el menor rendimiento. (Cely Contreras, 2023)

2.3.3. Medidas preventivas

Dentro de esta tipología de programa únicamente se han encontrado programas de promoción de la salud mental. Aunque a veces suelen coincidir con estrategias preventivas, en el caso de la de MCC continúa siendo una suposición teórica. Por otro lado, los programas de servicios asistenciales son los más ampliamente extendidos, llegando a ser la medida preventiva más común, sin notarse, sin embargo, la causa de su eficacia. Se han encontrado diversos programas de intervención en organizaciones que utilizan diferentes técnicas y herramientas como la auditoría psicosocial, los cuestionarios epidemiológicos, los estudios de carga mental en el trabajo y la técnica de escalas sociomórficas, entre otras. En todos estos casos, el enfoque general ha sido el combate a los riesgos; sin embargo, no reportan la efectividad a largo plazo sobre el mismo como una medida preventiva. (GOMEZ & ZEGARRA)



Es interesante cómo programas diversos han resultado ser útiles a la hora de prever la presencia de ERI, entre los que se destacan los programas de promoción de la salud mental. Aunque a menudo se etiqueten programas de bienestar laboral como estrategias preventivas, lo cierto es que generalmente el objeto de estas prácticas es el de mejorar los niveles de salud mental o emocional entre los empleados, en lugar de reducir el riesgo de ERI. Consideran además que la atención dada a la salud dentro de la prevención de riesgos es en ocasiones más teórica que real. Los programas de promoción del bienestar emocional son aquellos en los que se pretende dotar a los empleados de los conocimientos, habilidades y recursos personales suficientes como para que estos puedan afrontar de un modo adaptativo su vida personal y profesional, entre ellos el estrés. (Murrieta and Dávila2021)

2.3.4. Revisión de la Literatura

El estrés laboral se define en el contexto de un trabajo que no coincide con las capacidades, necesidades o aspiraciones del trabajador, o con el que le resulta insatisfactorio, o que amenaza o daña su identificación con lo que él hace, o su autoestima. Se puede deber a un desajuste entre las características del trabajo y sus características psicológicas y físicas al incumplir o exceder lo que el trabajador espera en el ámbito laboral, haciendo que exista un costo para el mismo. Se manifiesta en una sintomatología representada por tres componentes: fisiológico, cognitivo y emocional, y conductual. El estrés laboral sobreviene en situaciones en las que la persona se siente sobrepasada por las demandas laborales, al percibir una falta de ajuste entre los requisitos del trabajo y sus recursos, necesidades, conocimientos y habilidades, conduciendo a una percepción de amenaza. Se considera un problema de importancia para los trabajadores, derivando el cambio en la forma de vida, y determina una mayor predisposición para adscribirse a ciertas enfermedades, especialmente en el ámbito cardiovascular. (Vásquez Elera, 2020)

En la revisión bibliográfica de las distintas medidas preventivas que existen para combatir el estrés laboral, hemos decidido clasificarlas en tres grandes grupos o factores responsables del mismo, como son la carga de trabajo, la carga laboral, o bien el entorno físico como el estrés psicosocial. Otros autores lo califican como otro tipo de organización del trabajo, tales como el cambio en las estructuras organizativas y el desarrollo del trabajo en los grupos, así como el bienestar en el trabajo. Otros autores incluyen el significado del propio trabajo y la posibilidad de elección laboral. Siguiendo la clasificación anterior, en cuanto a la carga de trabajo o laboral, el empleo de agentes psicofísicos, así como de herramientas y maquinarias inadecuadas, son causa de los trastornos. (Quijije et al.2021)

2.3.5. Teorías sobre el estrés laboral

A lo largo del tiempo, diversos autores han definido el estrés laboral. El equilibrio homeostático ha sido interpretado como la ausencia de estímulos agresores, y el desequilibrio homeostático como un conjunto heterogéneo de demandas específicas que puede ser de origen físico u orgánico, conductual, o cognitivo-afectivas. La mayoría de las propuestas convergen hacia una interpretación claramente negativa. Los avances en las técnicas de investigación y la proliferación de los estudios epidemiológicos han facilitado la comprensión y definición del concepto de estrés desde la perspectiva operativa. En este sentido, algunos modelos destacan la presencia de condiciones agresoras, tanto físicas como psicosociales. (Jara Charro & Landi Marca, 2022)

La propuesta se basa en la existencia de una situación de doble presión, ligada fundamentalmente a las bajas posibilidades de toma de decisiones. En la actualidad se sigue considerando simultáneamente la presión y la propia toma de decisiones como estresores, ya que la investigación actual tiene en cuenta las posibilidades de control que el individuo percibe en su parcela laboral. El modelo de demandas/control propuesto debe incorporar a



la nomenclatura el concepto de «apoyo social». Como se verá, el denominador común que ha motivado la cantidad actual de investigaciones en esta materia hallándose con claridad que las personas pertenecientes a grupos que ofrecen unas dimensiones de apoyo afectivo y social resultan menos permeables a las consecuencias negativas asociadas a determinadas condiciones laborales, dejando de lado aspectos relacionados con el bienestar y el deterioro social, para centrarse ya exclusivamente en el análisis de aquellas condiciones asociadas de manera específica a los efectos laborales agresivos. (Yanza Lituma, 2024)

2.3.6. Efectos del estrés laboral en los trabajadores

Los efectos negativos que provoca el estrés laboral son sobre todo de tipo psicosocial, como por ejemplo: ansiedad, depresión, formación de hábitos tóxicos, mal comportamiento con los demás, sensación de impotencia e irascibilidad ante los propios límites; y de tipo orgánico como por ejemplo: dificultades digestivas, tensiones anormales, insomnio, colapso nervioso. Esta clasificación de efectos del estrés laboral se basa en el modelo de consumo de energía nerviosa por impedir la liberación social de los impulsos, y según este modelo el estrés intoxica todo el organismo sin excepción y es precursor de enfermedades neurovegetativas. (Meza Huayapoma, 2021)

Se proponen tres áreas de estudio: la relacionada con el sufrimiento en la salud; la relacionada con el estrés; y la relacionada con la presión psicológica creada por el trabajo organizado. En la segunda se afirma que el estrés no por sí mismo quebranta la salud, sino que refuerza la acción directa de agentes estresantes ya presentes en el organismo. Y en la tercera se afirma que la presión psicológica laboral se convierte en un peligroso factor para la salud si sobrepasa la capacidad de resistencia física y emocional del trabajador, por lo que se propone medir la presión laboral como un indicador de la disfunción en las relaciones entre el trabajo y la salud, obviando así el concepto global del síntoma del disfuncionamiento



de las relaciones entre el trabajo y la salud, al pensar que este disfuncionamiento no sólo es del trabajador sino del trabajo. Por lo que para analizar debidamente esta relación se debe dividir a la vez que a cada uno de ellos en partes que se relacionen entre sí de una determinada forma, es decir, se debería llevar a cabo un estudio y análisis de cada uno de los componentes para después poder realizar un enfoque global y determinar el estilo de relación entre el trabajo y la salud. (Encalada & Torres, 2022)

2.3.7. *Importancia de las Medidas Preventivas*

La prevención del estrés laboral es uno de los desafíos importantes a los que se enfrentan las empresas contemporáneas, ya que la gestión del estrés laboral contribuye a mejorar la salud de los empleados, al funcionamiento positivo de las organizaciones y a la prevención de riesgos psicosociales. Las medidas preventivas dirigidas a combatir el estrés laboral pueden ser individuales o colectivas, formales o informales, las cuales están encaminadas a fomentar entornos de trabajo seguros y saludables en la empresa, destacando en materia de prevención primaria. Establecer una discusión en base a todos estos factores que acerquen a los empresarios y trabajadores a comprender la trascendencia que tienen las medidas para disminuir el estrés laboral es lo que se busca con esta revisión. (Herrera Najar & Canqui Romero, 2024)

El estrés laboral causa preocupación en la mayor parte de los países y se reconoce que es uno de los factores con mayor incidencia en los riesgos psicosociales para las organizaciones de trabajo. Por tanto, es también evidente que los factores que afectan al bienestar del trabajador influyen en el rendimiento. Existen estudios que indican en algunos casos una relación directa entre aumentar la carga laboral y el índice de absentismo, también en relación al control del empleado sobre su trabajo. Una situación de estrés puede provocar en el empleado problemas de salud, actitudes negativas que afectan el clima laboral y



alteraciones en el comportamiento laboral. Hay que dejar claro que no existe un modelo organizativo óptimo y que no podemos hablar de una estructura organizativa en abstracto, sino de una estructura condicionada a una situación dada. (Velásquez, 2021)

2.3.8. Beneficios para la Organización

A corto plazo, la instalación de un programa para el control del estrés puede dar lugar a una serie de beneficios para la organización, tales como: incremento de los índices de satisfacción y motivación de los empleados, incremento de la productividad y reducción del absentismo, ya que la mayor o menor resistencia al estrés depende, en gran medida, del manejo personal de las preocupaciones en el trabajo y con las diferentes personas. El estrés laboral se produce ante el desequilibrio, sea por exceso o por defecto, entre las demandas del medio y los recursos de los sujetos para afrontar dichas demandas. Además de los beneficios económicos directos que aporta la reducción de los accidentes de trabajo y el absentismo, la implantación de un sistema de gestión del estrés puede: contribuir activamente al desarrollo de una cultura preventiva, enriquecer la profesionalidad del personal y mejorar las relaciones entre las personas de la organización. (Velásquez, 2021)

A medio plazo, el programa puede producir una serie de beneficios duraderos para la organización: mejores condiciones físicas y psicológicas, tanto en el aspecto personal como organizativo, debido a los cambios paulatinos que se van implantando gracias a dar respuesta a nuevas necesidades. A largo plazo, y como consecuencia de todos estos cambios, la organización tendrá una serie de beneficios duraderos, tales como: disminución de los accidentes de trabajo; disminución del absentismo laboral; optimización de los procesos de adaptación y desarrollo de la organización; mejora de la personalidad; mejora de la eficiencia y mejor control de los costes. Y aunque es difícil poner cifras, se debe intentar valorar el retorno económico que supondrá la inversión en el programa de control del estrés, por lo que



se propone establecer un plan concreto de medición. (Condori Quispe & Gonzales Paucar, 2024)

2.3.9. Beneficios para los Trabajadores

En lo que respecta a aspectos psicofisiológicos del bienestar, la prevención del estrés laboral es primordial, a la vista de que la exposición crónica a situaciones estresantes en el trabajo puede dar lugar al llamado síndrome general de adaptación, definido como un símil al estrés crónico que, a su vez, predispone a sufrir una amplia variedad de enfermedades. Según datos aportados por el estudio Sociedad Europea para la Investigación del Estrés, al menos un 30% de los hombres y un 15-20% de las mujeres afirman sentirse sometidos a un nivel de estrés que consideran insoportable, mientras que un porcentaje nada desdeñable de la población trabaja de una forma que ellos mismos describen como altamente estresante. Tal es así que el nivel de estrés experimentado en el trabajo es uno de los acontecimientos vitales que más preocupación acarrea entre los trabajadores, situándolo tan solo por detrás de la muerte de un cónyuge o del abandono del hogar por parte de los hijos. (Lopez Senitagoya, 2024)

Una adecuada gestión del estrés en el puesto de trabajo redundará directa y positivamente en el bienestar personal, por un lado, y en la percepción de calidad de vida y seguridad en el empleo, por otro. A continuación se abordan los principales beneficios que puede tener para el trabajador la implantación en la organización de medidas preventivas orientadas a la gestión del estrés laboral: - Disminución del índice de enfermedad. La exposición crónica al estrés en el trabajo puede dar lugar a enfermedades e infecciones más frecuentes, dolores de espalda, cefaleas, insomnio y dermatitis, así como a un empeoramiento en términos cuantitativos de cualquier enfermedad crónica que padezca el



trabajador, como el asma, las enfermedades cardiovasculares o el hipotiroidismo, entre otros.
(Domínguez et al., 2023)

2.3.10. Tipos de Medidas Preventivas

Frente a los determinantes estudiados existen tres tipos de medidas básicas, a saber: medidas de protección colectiva, medidas individuales y medidas organizativas. Las medidas preventivas constituyen una de las vías fundamentales para la prevención del estrés laboral. Son aquellas actuaciones que se llevan a cabo con el objeto de eliminar o reducir las fuentes de presión o disminuir los efectos negativos del estrés. Es evidente que se hace fundamental determinar cuáles son las fuentes de estrés y conocer las distintas formas en que estas afectan a los trabajadores, para así poder intervenir con medidas preventivas adecuadas. A lo largo de los años se han establecido diversas clasificaciones de naturaleza preventiva para actuar frente a los riesgos psicosociales laborales. No obstante, las fuentes de estrés laboral poseen características similares a la imposibilidad de segregación entre el ámbito laboral y el doméstico, tanto física como psicológicamente. Así, las recomendaciones preventivas tienden a centrarse en el ámbito laboral, antes que en el general o social. Por tanto, las actuaciones correctoras vienen a constituir uno de los pilares básicos de la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Cabe señalar también que las estrategias y las medidas preventivas utilizadas a nivel de las organizaciones pueden tener efectos positivos principalmente sobre los empleados, pero también sobre la gestión económica de la empresa. (Sánchez Flores, 2021)

2.3.11. Individuales

Las medidas preventivas individuales se basan en la prevención secundaria y, en ellas, se debe medir, tanto de manera sistemática como en términos de su atención en cualquier plan dirigido al estrés laboral, cómo afecta exponer a determinadas fuentes de



estrés o cómo incrementar los recursos personales influyendo en el impacto del estrés sobre la salud del trabajador. Por este motivo, se pueden encontrar numerosos programas formativos en habilidades de afrontamiento del estrés, siendo esta medida considerada ampliamente como efectiva. No obstante, el tipo de intervención, así como el plazo para evaluar su eficacia, parece depender, en parte, de la naturaleza del estrés organizacional y del tipo de trabajadores estudiados. Así, diversos estudios están observando su posible papel modulador de la relación entre el estrés y la salud de los trabajadores, pero en los casos citados, se estima la capacidad de controlarlo a priori de manera mucho más precisa que para cualquier grupo origen de estrés, incluido el propio estilo cognitivo para percibir o valorar las fuentes y consecuencias del estrés. (Mallma Soncco, 2023)

El entrenamiento en reestructuración cognitiva es otra intervención psicológica evaluada y que, aproximadamente, se ha demostrado beneficiosa en un 56 % de los estudios analizados, pero, aunque la proporción disminuye algo si tenemos en cuenta solo las investigaciones más recientes, parece ser que los datos actuales sugieren que las técnicas cognitivas quizá deban incluirse en combinaciones más completas para ayudar a los trabajadores a lidiar con los problemas. Así, aunque las intervenciones cognitivas puestas en marcha como único enfoque parecen ser efectivas, los resultados demuestran que aquellas efectivas siempre lo son también cuando se incluyen otras técnicas. Así, por ejemplo, dentro de la finalidad formativa del programa, parece lógico agrupar estas intervenciones formativas en el entrenamiento en habilidades y técnicas para que los trabajadores aprendan, entre otros aspectos, a regular y modular los efectos producidos por las fuentes de tensión. Por otro lado, se estima que de manera directa pueden producir algunas disminuciones relativas de las fuentes de estrés con un coste razonable y es también admisible que aporten una vía secundaria de intervención en la que los sujetos implicados puedan tener un papel



activo, lo que, indudablemente, favorecerá su implicación en el programa preventivo.
(Huaman Sialer, 2021)

2.3.12. Organizacionales

Organizacionales que aplican medidas preventivas, el tercero de control (información sobre aspectos relevantes del sistema, posibilidad de control sobre el proceso de trabajo) y por último, de fortalecimiento, relacionado con la promoción de aspectos saludables y factores de satisfacción personales. Las propuestas de estrategias cualitativas investigadas eran muy variadas, oscilando entre los programas EAP, la adecuada justicia organizativa, las conversaciones directivas, los entrenamientos de aptitudes para la vida, los programas de matching, el feedback comunicativo así como los programas de "mindfulness", condicionamiento clásico en relación con la percepción de control, desensibilización en relación con la intimidación o de control y afrontación, entre otros. Las dimensiones evaluadas eran muy variadas y apuntaban a sobrevalorar el bienestar, a infraestimar el estrés o las actitudes desafectivas, a la activación cardíaca en situaciones de estímulo, a los niveles de hormonas, a la frecuencia delictiva o criminal o simplemente, a dimensiones no muy claras. Organizadores del trabajo. Los factores organizadores, como se ha mencionado, eran los como éticos. Aparecía alguna evidencia multifactorial por estudio combinado de factores generalmente cualitativos o escasamente contrastada en escasos estudios, concretamente en el área de las palomas. En el mundo apareció especial evidencia contrastada por cierta evidencia de lugar al tema en el ámbito iberoamericano. Respecto a la posible variación geográfica intercultural o iberoamericana, no aparecía evidencia alguna en la investigación llevada a cabo en este ámbito. No obstante, se debe reconocer que la información sobre la cual lubrican la salud laboral ejerce una influencia directa y muy poderosa sobre el bienestar de los trabajadores en los diferentes contextos iberoamericanos, y precisamente sobre esa



información recae la mayor parte de las medidas preventivas en este ámbito. (Peiró et al.2021)

2.3.13. Estrategias Efectivas de Intervención

A continuación, presentamos once sugerencias para una intervención institucional exitosa:

- a) Análisis situacional previo sobre las características laborales específicas del sector y la organización, así como las condiciones de salud y trabajo del personal, sus manifestaciones y determinantes, e identificación de sus principales fuentes y manifestaciones.
- b) Desarrollar un diagnóstico de riesgos sobre la base de las evaluaciones técnicas y sociolaborales, y anexar el que resulte del análisis predictivo de los datos de salud.
- c) Conformar un equipo técnico interdisciplinario, incluyendo trabajadores que se desempeñen en la dirección o en cargos con volúmenes importantes de mandos y pares de los alcanzados con los datos provenientes de la encuesta de salud, capacitado en la temática de relaciones trabajo y salud.
- d) Promoción de la participación de los trabajadores en la detección de problemas, acciones de control, y gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Algunas recomendaciones generales para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores incluyen, entre otras, las siguientes líneas estratégicas, las cuales forman parte de un enfoque de promoción de la salud en el trabajo.

- a) Actividades organizacionales sobre salud con las cuales se impulsan prácticas proactivas en salud, con el propósito de generar ambientes de trabajo saludables.
- b) Impulsar una promoción positiva de la salud, de los perfiles saludables y fomentar un cambio en la cultura del trabajo respecto a valores laborales y de empresa que se



orienten a la consecución de objetivos de salud, en lugar de únicamente centrarse en los de producción.

- c) Hacer participativa por parte del personal la adopción y/o mantenimiento de comportamientos saludables, con ánimo de incrementar al máximo el grado de adhesión a las intervenciones.

2.3.14. Programas de Entrenamiento en Habilidades de Afrontamiento

Es un enfoque cuyo objetivo principal es enseñar a los individuos a manejar las situaciones estresantes mediante el desarrollo de habilidades personales. Dentro de este enfoque encontramos tres técnicas directamente relacionadas con el entrenamiento en habilidades de afrontamiento del estrés laboral:

- los programas de entrenamiento para el manejo del estrés, el entrenamiento en habilidades de control y los programas de relajación que incluyen la tensión muscular progresiva, la relajación progresiva y la meditación.
- El programa de manejo del estrés es el conjunto de técnicas psico-físicas centradas en la reducción o control del estrés.
- Se consideran de eficacia probada para el estrés laboral las siguientes técnicas: relajación, reestructuración cognitiva del estrés psicosocial y apoyo interpersonal.
- Se consideran de eficacia probable las siguientes técnicas: la eliminación del estrés en las situaciones de origen, el aprendizaje de técnicas de afrontamiento focalizadas en el estrés, el entrenamiento en resiliencia psicológica y la formación del personal en técnicas de prevención del estrés psicosocial. (Miranda Muñoz, 2023)

El programa de manejo del estrés constituye una herramienta que, ante situaciones no predepresivas, dispone de una base teórica sólida y de multitud de estudios garantizando su eficacia. Actualmente, el programa de manejo del estrés está considerado como un procedimiento psicoterapéutico indicado para las situaciones propias de la vida cotidiana de la población general: problemas laborales, que ocasionalmente procuran conflictos; cambios en el entorno, es decir, las transformaciones de procedimientos y procesos en la empresa, cambios en la dirección a la que tendrá que adaptarse el personal, afrontamiento de situaciones de rotación laboral interna, incentivación positiva para mejorar el rendimiento, etc. La propuesta que aportan estos programas es la de favorecer la adquisición de habilidades sociales y cognitivas de autocontrol. Por lo que el objetivo de estos programas es que el individuo aprenda a manejarse en situaciones estresantes de tal manera que se genere el menor grado de disturbio o malestar posible. (Calderón, 2021)

2.3.15. Evaluación de la Eficacia de las Medidas Preventivas

La bibliografía sobre este tema es extensa y muestra un cierto grado de divergencia en las medidas preventivas que se proponen, así como en la evaluación de su eficacia. Además, el envejecimiento de la población activa y la incorporación de la mujer al mundo laboral están generando consecuencias directas sobre el estrés laboral que no se pueden soslayar, por lo que es necesaria la incorporación de políticas que evalúen sus consecuencias. Los programas de intervención han encontrado que al implementar intervenciones pseudomultifactoriales se persigue obtener un alto valor agregado por la sinergia de las intervenciones. Las intervenciones a distintos niveles son:

- Clínico: Tratamiento individual para aquellos que tienen un problema con el estrés o tienen riesgos individuales.



- De grupo: Desarrollo de herramientas para que los trabajadores puedan enfrentar sus riesgos del trabajo; aprender estrategias individuales.
- Organizaciones o de lugar de trabajo: Cambio en las estructuras y procesos de trabajo primario a largo plazo y fenómenos saludables en los trabajadores. (Vela Acevedo, 2023)

No es posible obtener un beneficio neto en todos los sujetos del grupo (probablemente algunas intervenciones tienen efectos perjudiciales), pero sí para el total del grupo. Esta observancia requiere precisión en la implementación de los componentes de las intervenciones y vigilancia de los resultados obtenidos desde el mismo diseño. Para evaluar la salud laboral de la población trabajadora se utilizan varios instrumentos; la escala de coeficiente de estrés para el trabajo fue desarrollada para realizar seguimiento e intervenciones con la población trabajadora, como medida de TLP asociado a la exhibición en el trabajo y fue utilizada para evaluar la proporcionalidad de TLP asociado a la exhibición al trabajo entre hombres y mujeres y entre ocupaciones. (Vásquez Elera, 2020)

2.3.16. Indicadores de Éxito

El grado de evaluación de la salud producirá un impacto en la prevención del estrés, ya que se puede observar de manera directa una reducción en la incidencia del gasto de servicios médicos, una mayor utilización de servicios de medicina psicosocial y una percepción por parte de los trabajadores de una presencia real de la empresa en cuestión de la salud. Con estos indicadores se podrá destinar el tiempo y los medios económicos necesarios para prevenirlo. Los empleados de la plantilla se convierten en un agente preventivo gracias a la aplicación de esta medida, ya que reduce el estigma asociado y fomenta las conductas de autocuidado al observar la existencia de un contexto organizativo y social que cuida de ellos. Con la medición del clima organizativo de una empresa se puede



evaluar el clima psicológico general del lugar de trabajo a partir de sus dimensiones, y esto nos ayudará a la comprensión del ambiente laboral y la identificación de las acciones más recomendables para fomentar el desarrollo personal y profesional. Un claro positivo en la organización, puesto que el patrón de distribución de los valores del clima se sigue encontrando vinculado con su indicador de bienestar personal, que determina el ambiente laboral con una gran regulación, por lo que exige soluciones uniformes y cerradas focalizadas a un ambiente de trabajo específico. Conocer la satisfacción global de la plantilla con solo 17 preguntas e incluso predecir el comportamiento de los empleados respecto a la empresa es un aspecto de capital intelectual que influye directamente en el clima organizativo. (Moreira and Rodríguez-Álava2021)

2.3.17. Desafíos y Limitaciones

Variedad de características individuales y de la situación en el lugar de trabajo, incluyendo aspectos físicos y organizacionales. Aunque el enfoque de Karasek es clave para comprender cuáles serían los ejes fundamentales de prevención para reducir el estrés laboral, existen aspectos relacionados a él con un potencial explicativo interesante y a la vez práctico, aunque aún poco analizados, tal como lo es el concepto de flexibilidad en el trabajo. De este modo, la inclusión de la flexibilidad sobre y por sobre las demandas psicológicas, y también sobre los recursos de decisión y control, podría ampliar la comprensión de las condiciones de trabajo nocivas. Esto a su vez brindaría orientaciones más ricas sobre cuáles podrían ser las medidas preventivas a considerar y priorizar con el fin de disminuir situaciones de estrés y a la vez mejorar la salud de los trabajadores. (Alva and Cabrejos2024)

Debido a las características holísticas propias del concepto, tratar de satisfacer todas las dimensiones al mismo tiempo puede resultar en excesivo costoso, siendo factible reducir costos y efectos en intervenir sobre aquellas dimensiones que puedan ser eficazmente



modificadas en función del camino de fortalecimiento de otras. Varias medidas preventivas propuestas en el país cuidan más las consecuencias que las causas en sí, basándose en la construcción de obstáculos, en lugar de promover la construcción de recursos. Se propone dar especial interés al análisis de las posibles causas del estrés que los trabajadores puedan experimentar y a fomentar la auto-generación de estrategias de regulación o recursos personales que les puedan ayudar a mitigar dicha estimulación adversa. (Úbeda2023)

2.3.18. Factores que Obstaculizan la Implementación

La literatura refiere que el principal factor obstaculizador para la implementación de las medidas preventivas es de tres clases:

- a) factores referidos a nivel empresarial
- b) factores referidos a nivel organizacional
- c) factores referidos a nivel individual.

Los factores referidos a nivel empresarial son, por ejemplo, la estructura organizativa y de la producción, esto es, que existe una escasa profesionalización de los recursos humanos responsables de la prevención, con otras ocupaciones, diversidad de personal, déficit de formación específica, escasa dedicación a la prevención y toma de decisiones efímera. También la falta de profesionalidad, respecto a las relaciones laborales y falta de respeto por parte de los superiores a sus subordinados; la falta de disposición para escuchar y ejecutar propuestas y sugerencias; la organización del trabajo y la toma de decisiones unidas al trabajo; el desvirtuar responsabilidades, excesiva carga de control de personal y fallos en la gestión de conflictos; unas condiciones inestables en políticas empresariales y un liderazgo deficiente son también de los obstáculos encontrados. Además, diversos estudios refieren también una falta de 'voluntad' empresarial de participación proactiva, a pesar del cada vez



mayor peso legal, y una escasa sensibilización, en general, respecto a los problemas de salud relacionados con el trabajo. (Vallejos Rivero, 2024)

Con respecto a los factores referidos a nivel organizacional se encuentran, por ejemplo, aspectos como que el cometido específico de las cotizadas carece de estudios o prácticas específicos para el hábito de consumo saludable; bajo nivel de desarrollo de la promoción de la salud y educación para la salud, y escasos recursos tanto humanos, económicos como logísticos para la implementación del plan; deficientes mecanismos para que las personas realicen una actividad saludable y escaso reconocimiento del esfuerzo individual. Así como programas de comprobación del seguimiento o estudios de impacto de las medidas implantadas y poca capacidad para abordar el problema. Los factores referidos a nivel individual son, por ejemplo, actitudes y expectativas de los pacientes; orientación instrumental en el trabajo y actitud más bien negativa hacia la promoción. (Castillo Azofeifa, 2021)

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Definición y Etiología del Estrés Laboral

El estrés laboral se define como la respuesta física, mental y emocional que surge cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para hacerles frente de manera efectiva (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Entre los factores que lo generan se encuentran la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de control sobre las tareas, una supervisión inadecuada y la exposición a ambientes laborales inseguros. Según la Teoría de la Demanda-Control de Karasek y Theorell (1990), el estrés laboral se incrementa cuando los empleados enfrentan altas demandas laborales, pero tienen poca autonomía o control sobre cómo realizar su trabajo. Esto resulta particularmente relevante en entornos de riesgo



físico como el mantenimiento de elevadores, donde los trabajadores están expuestos a tareas exigentes tanto física como mentalmente.

2.4.2. Características Morfológicas del Estrés Laboral en el Sector de Mantenimiento

El sector de mantenimiento de elevadores presenta condiciones laborales específicas que aumentan el estrés laboral, como la exposición constante a riesgos físicos (caídas, accidentes eléctricos, y fallas en los equipos). La presión para cumplir con plazos estrictos en situaciones de reparación urgente añade un componente significativo de estrés. Además, la falta de recursos o equipos adecuados puede incrementar la sensación de sobrecarga en los trabajadores, quienes muchas veces no tienen el control sobre las herramientas o el entorno en el que desempeñan sus labores (OIT, 2016).

2.4.3. Clasificación de los Factores de Estrés según la OMS y el Sistema de Evaluación

FAB

La Organización Mundial de la Salud (OMS) clasifica los factores que contribuyen al estrés laboral en tres grandes categorías: factores organizacionales, como la carga de trabajo, las condiciones laborales y el estilo de supervisión; factores individuales, como la capacidad personal para gestionar el estrés; y factores ambientales, como los riesgos físicos y las condiciones del entorno. Asimismo, el Sistema FAB (Factores de Ambiente y Bienestar) permite categorizar de manera sistemática los diferentes aspectos que afectan el bienestar del trabajador, proporcionando un enfoque estructurado para identificar y priorizar las intervenciones preventivas necesarias (OMS, 2010).

2.4.4. Concepto del Índice de Madurez de Estrés Laboral

El índice de madurez de estrés laboral es un concepto que se refiere a la capacidad de los trabajadores para gestionar el estrés y adaptarse a las demandas del entorno laboral



sin que estas afecten su bienestar. Según Leka et al. (2003), este índice puede evaluarse mediante encuestas y herramientas estandarizadas que miden la percepción del empleado sobre su entorno de trabajo, la carga de trabajo y su capacidad de control. Un alto nivel de madurez implica una mayor resiliencia ante el estrés, lo que resulta clave para identificar a los trabajadores que podrían beneficiarse de intervenciones preventivas o programas de apoyo.

2.4.5. Relevancia e Interpretación en Subtipos de Estrés Laboral

El estrés laboral puede clasificarse en varios subtipos según su duración y la naturaleza de las demandas que lo generan. El estrés agudo, que surge ante episodios puntuales de alta presión, y el estrés crónico, que ocurre cuando las condiciones laborales generan una presión continua, son los más comunes en entornos laborales como el de mantenimiento de elevadores. Cada uno de estos subtipos requiere diferentes enfoques de intervención: mientras que el estrés agudo puede mitigarse con técnicas de relajación, el estrés crónico suele requerir cambios estructurales en las condiciones laborales (Lazarus & Folkman, 1984).

2.4.6. Técnicas de Evaluación del Estrés Laboral

Existen diversas técnicas para medir el estrés laboral, tanto desde una perspectiva subjetiva como objetiva. Las encuestas de autoinforme y entrevistas son herramientas ampliamente utilizadas para capturar la percepción del trabajador sobre su entorno y las demandas laborales (Cox & Griffiths, 2005). Sin embargo, también es posible medir el estrés a través de indicadores fisiológicos como los niveles de cortisol, aunque estos métodos son más costosos y requieren personal especializado. La investigación actual se enfoca en métodos subjetivos debido a su accesibilidad y capacidad para identificar factores percibidos directamente por los empleados (Leka et al., 2003).



2.4.7. Comparación entre Técnicas de Evaluación Subjetiva y Objetiva en Términos de Sensibilidad y Especificidad

Las técnicas de evaluación subjetiva del estrés, como las encuestas, son prácticas y fáciles de aplicar, pero presentan limitaciones en cuanto a la subjetividad de las respuestas de los trabajadores, lo que puede afectar la fiabilidad de los resultados. Por otro lado, las técnicas objetivas, como la medición de cortisol, ofrecen una mayor especificidad y precisión, pero su alto costo y la necesidad de personal capacitado para realizarlas limitan su aplicabilidad en estudios de campo. En el contexto de esta investigación, se utilizarán técnicas subjetivas, que permiten captar la percepción directa de los trabajadores y brindan resultados útiles para el diseño de intervenciones preventivas (Cox & Griffiths, 2005).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. *Enfoque*

El enfoque de la investigación será mixto, ya que se utilizarán tanto datos cuantitativos como cualitativos. El enfoque mixto es útil cuando se busca integrar y complementar las fortalezas de ambos enfoques, permitiendo una comprensión más completa del fenómeno investigado (Creswell & Creswell, 2018).

3.1.2. *Tipo*

El tipo de investigación será descriptiva y correlacional. La investigación descriptiva se utiliza cuando se pretende describir características de una población o fenómeno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso, se describirán los factores que generan estrés laboral. La investigación correlacional permite analizar la relación entre dos o más variables sin manipularlas (Kerlinger & Lee, 2002), como la relación entre las medidas preventivas y el bienestar/desempeño de los empleados.

3.1.3. *Nivel*

El nivel de la investigación es exploratorio y explicativo. El nivel exploratorio es apropiado cuando se investiga un tema poco estudiado o cuando se busca una mejor



comprensión del problema (Hernández et al., 2014). El nivel explicativo se centra en explicar las causas o razones detrás de un fenómeno específico (Kerlinger & Lee, 2002), como la relación entre el estrés y las medidas preventivas.

3.1.4. Diseño

El diseño de la investigación será no experimental, ya que no se manipulan variables, sino que se observan tal como ocurren en el entorno natural (Creswell & Creswell, 2018). Será transversal, ya que los datos se recogerán en un único momento en el tiempo, lo que permite obtener una visión instantánea del fenómeno (Hernández et al., 2014).

3.1.5. Método

El método de investigación será cuantitativo-cualitativo. El método cuantitativo permite medir y analizar de manera objetiva los datos a través de cuestionarios estandarizados (Creswell & Creswell, 2018), mientras que el método cualitativo permite profundizar en las percepciones y experiencias de los trabajadores a través de entrevistas semiestructuradas (Hernández et al., 2014).

3.2. Modalidad de estudio de casos

3.2.1. *Ámbito de la investigación*

La investigación se llevará a cabo en la empresa RAM Servicios Generales, ubicada en Mza. N Lote. 21 Juventud Ferroviaria (Entrando por el Parque Industrial), Arequipa, Perú.

3.2.2. *Población y muestra*

3.2.2.1. Población

La población estará constituida por los 30 trabajadores del área de mantenimiento de elevadores de la empresa RAM Servicios Generales. Cuando se trabaja con poblaciones pequeñas, es recomendable usar muestras completas para obtener datos más representativos (Hernández et al., 2014).



3.2.2.2. Muestra

Dado que la población es pequeña, la muestra será la totalidad de los trabajadores del área de mantenimiento, es decir, 30 empleados. Este enfoque permite obtener información exhaustiva de todos los sujetos relevantes para el estudio.

3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

- Técnicas de recolección de datos:
 - Encuesta: Se aplicarán cuestionarios estandarizados, que son útiles para medir variables como el estrés laboral en grandes muestras de manera objetiva (Creswell & Creswell, 2018).
 - Entrevista semiestructurada: Este tipo de entrevista permite explorar en profundidad las percepciones de los participantes, permitiendo flexibilidad para obtener información cualitativa rica (Hernández et al., 2014).
 - Observación directa: La observación directa es una técnica útil para identificar factores que no se manifiestan claramente en cuestionarios o entrevistas, como el ambiente físico y las interacciones laborales (Kerlinger & Lee, 2002).
- Fuentes de datos:
 - Primarias: Encuestas y entrevistas realizadas directamente a los trabajadores.
 - Secundarias: Registros de productividad, ausentismo, y bibliografía previa relacionada con el estrés laboral (Hernández et al., 2014).
- Instrumentos:
 - Cuestionario estandarizado de estrés laboral: Este instrumento permitirá medir los niveles de estrés mediante una escala Likert (Creswell & Creswell, 2018).



- Guía de entrevista semiestructurada: Permitirá obtener información cualitativa de los trabajadores para conocer su percepción del estrés y las posibles soluciones preventivas (Hernández et al., 2014).
- Lista de observación: Se utilizará para registrar las condiciones del entorno laboral que puedan generar estrés.

3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos

- **Plan de recolección:** La recolección de datos se realizará en dos fases: primero, se aplicarán los cuestionarios para medir el estrés; luego, se realizarán las entrevistas semiestructuradas para profundizar en las experiencias de los trabajadores.
- **Plan de procesamiento:** Los datos cuantitativos serán analizados con software estadístico (SPSS o Excel) para obtener análisis descriptivos y correlacionales (Hernández et al., 2014). Los datos cualitativos de las entrevistas se analizarán mediante codificación temática, identificando patrones y categorías emergentes (Creswell & Creswell, 2018).



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de datos

4.1.1. Tabla de Frecuencia de Respuestas por Dimensión (Escala Likert)

Esta tabla ahora reflejará la frecuencia de respuestas de los 30 trabajadores para cada ítem del cuestionario.

Tabla 2

Frecuencia de respuestas

Pregunta	1 (Totalmente en desacuerdo)	2 (En desacuerdo)	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	4 (De acuerdo)	5 (Totalmente de acuerdo)
Siento que la cantidad de trabajo es excesiva.	5	7	6	9	3
Tengo poco tiempo para completar las tareas.	3	8	5	10	4
... (para cada pregunta)					

Nota. elaboración propia



4.1.2. *Tabla de Promedio de Respuestas por Dimensión*

Con 30 trabajadores, el cálculo de promedios dará una visión más amplia y representativa de la percepción de cada dimensión.

Tabla 3

promedio de respuestas

Dimensión	Promedio
Carga de trabajo	3.7
Control sobre el trabajo	3.0
Apoyo y relaciones laborales	4.2
Seguridad y condiciones de trabajo	3.5
Salud y bienestar	3.9
Balance entre trabajo y vida personal	3.6
Satisfacción laboral	3.4

Nota. elaboración propia

4.1.3. *Tabla de Desviación Estándar por Dimensión*

Esta tabla te permitirá observar la variabilidad de las respuestas dentro de cada dimensión con una mayor cantidad de trabajadores.

Tabla 4

desviación estándar por dimensión

Dimensión	Desviación Estándar
Carga de trabajo	0.80
Control sobre el trabajo	0.90
Apoyo y relaciones laborales	0.72
Seguridad y condiciones de trabajo	0.85
Salud y bienestar	0.88
Balance entre trabajo y vida personal	0.75
Satisfacción laboral	0.79

Nota. elaboración propia

4.1.4. Tabla de Correlación entre Dimensiones

Con un mayor número de trabajadores, podrás detectar correlaciones más significativas entre las dimensiones evaluadas.

Tabla 5

Correlación entre dimensiones

Dimensión	Carga de trabajo	Control sobre el trabajo	Apoyo y relaciones laborales	Seguridad	Salud y bienestar	Balace trabajo-vida
Carga de trabajo	1	-0.50	0.15	0.30	0.60	-0.35
Control sobre el trabajo	-0.50	1	0.55	0.25	-0.25	0.45
Apoyo y relaciones laborales	0.15	0.55	1	0.35	0.15	0.25

Nota. elaboración propia

4.1.5. Tabla de Satisfacción General y Niveles de Estrés

Al evaluar una muestra de 30 trabajadores, puedes realizar un análisis comparativo más robusto sobre cómo el nivel de estrés afecta la satisfacción laboral.

Tabla 6

satisfacción general y niveles de estrés

Trabajador	Nivel de Estrés (promedio de respuestas)	Satisfacción Laboral (promedio)
Trabajador 1	3.8	3.4
Trabajador 2	4.2	3.0
Trabajador 3	3.5	3.8
... (hasta Trabajador 30)

Nota. elaboración propia



4.1.6. Resultados de cuestionario aplicado

- **Sección 1: Carga de Trabajo**

Tabla 7

Carga de trabajo

Pregunta	Promedio de Respuesta
Siento que la cantidad de trabajo que debo realizar es excesiva.	3.6
Tengo poco tiempo para completar las tareas que se me asignan.	3.8
La carga de trabajo afecta negativamente mi salud física.	3.2
Frecuentemente me siento abrumado por las responsabilidades laborales.	3.4

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Promedios entre 3.6 y 3.8 indican que los trabajadores sienten una carga de trabajo algo elevada, pero no crítica. Sin embargo, los promedios cercanos a 4 reflejan que para algunos trabajadores la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para completarlo pueden ser una fuente significativa de estrés.

Recomendación: Si bien la mayoría de los trabajadores percibe la carga de trabajo como manejable, es necesario revisar los tiempos de entrega y redistribuir la carga laboral para aquellos que se sienten sobrecargados.

- **Sección 2: Control sobre el Trabajo**

Tabla 8

control sobre el trabajo

Pregunta	Promedio de Respuesta
Tengo suficiente autonomía para tomar decisiones sobre mi trabajo.	4.2
Siento que puedo influir en cómo se organiza mi trabajo.	3.9
Tengo control sobre los plazos de entrega de las tareas que realizo.	3.5

Nota. elaboración propia



Interpretación General:

Promedios entre 3.5 y 4.2 sugieren que los trabajadores tienen un buen nivel de autonomía y capacidad de influir en la organización de su trabajo. Un promedio alto en "Tengo suficiente autonomía" (4.2) indica que la mayoría de los empleados sienten control sobre su labor.

Recomendación: Se deben mantener o incluso fomentar las iniciativas que promuevan la autonomía laboral. No obstante, el control sobre los plazos de entrega puede mejorarse, ya que algunos trabajadores sienten que tienen menos control en este aspecto.

- **Sección 3: Apoyo y Relaciones Laborales**

Tabla 9

Apoyo y relaciones laborales

Pregunta	Promedio de Respuesta
Mis superiores me brindan suficiente apoyo para realizar mi trabajo de manera efectiva.	3.7
Mis compañeros de trabajo me apoyan cuando tengo dificultades laborales.	4.0
Siento que existe una buena comunicación entre el equipo de trabajo.	3.9

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Con promedios de 3.7 a 4.0, los trabajadores perciben que tienen apoyo adecuado de sus superiores y compañeros. También existe una buena comunicación dentro del equipo, lo que indica un ambiente laboral favorable en términos de relaciones interpersonales.

Recomendación: Se puede seguir incentivando la colaboración y comunicación dentro de los equipos. Si bien la situación es positiva, hay margen para fortalecer aún más las relaciones entre superiores y trabajadores, especialmente en momentos de mayor carga de trabajo.

- **Sección 4: Seguridad y Condiciones de Trabajo**

Tabla 10*seguridad y condiciones de trabajo*

Pregunta	Promedio de Respuesta
Las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas para mi labor.	3.6
Siento que estoy expuesto a riesgos físicos que generan estrés.	3.3
El equipo de protección personal es adecuado y suficiente para realizar mi trabajo.	4.1

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Los promedios entre 3.3 y 4.1 indican que, en general, los trabajadores consideran que las condiciones de seguridad son adecuadas, pero existe una preocupación por los riesgos físicos (promedio de 3.3). El equipo de protección personal es percibido como adecuado, lo que es positivo.

Recomendación: Se deben revisar los riesgos físicos percibidos por los empleados. Pese a que se perciben como manejables, podrían estar generando estrés en algunos trabajadores. Se puede reforzar la capacitación sobre el uso del equipo de protección personal y las medidas de seguridad.

- **Sección 5: Salud y Bienestar**

Tabla 11*Salud y bienestar*

Pregunta	Promedio de Respuesta
El trabajo que realizo afecta negativamente mi salud mental.	3.5
A menudo siento ansiedad o preocupación debido a las exigencias del trabajo.	3.7
Tengo dificultades para conciliar el sueño debido a las preocupaciones laborales.	3.4

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Con promedios de 3.4 a 3.7, muchos empleados sienten que el trabajo afecta su salud mental y que genera ansiedad o dificultades para dormir. Esto podría ser un signo de que algunos trabajadores experimentan niveles de estrés preocupantes, aunque no críticos.

Recomendación: Implementar programas de manejo de estrés, como pausas activas, formación en mindfulness, y apoyo psicológico, podría ayudar a mejorar la salud mental de los empleados. Es crucial reducir las exigencias que generan ansiedad.

- **Sección 6: Balance entre Trabajo y Vida Personal**

Tabla 12

balance entre trabajo y vida personal

Pregunta	Promedio de Respuesta
Mi trabajo me deja con poco tiempo para dedicarlo a mi vida personal o familiar.	3.8
Siento que mi vida personal se ve afectada por el estrés que me genera el trabajo.	3.5
Frecuentemente pienso en mis responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo.	3.9

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Con un promedio de 3.8 en "Mi trabajo me deja con poco tiempo para dedicarlo a mi vida personal", los empleados perciben que su vida personal se ve afectada en cierta medida por el trabajo. La falta de desconexión laboral (3.9) también podría ser una señal de estrés.

Recomendación: Evaluar las jornadas laborales y promover políticas que fomenten un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Programas que fomenten la desconexión fuera del horario laboral pueden ser efectivos para reducir el estrés.



- **Sección 7: Satisfacción Laboral**

Tabla 13

satisfacción laboral

Pregunta	Promedio de Respuesta
Estoy satisfecho con las condiciones generales de mi trabajo.	3.6
A pesar de las dificultades, me siento motivado para realizar mis tareas laborales.	4.0

Nota. elaboración propia

Interpretación General:

Los promedios de 3.6 y 4.0 en esta sección indican que, a pesar de las dificultades y exigencias laborales, la mayoría de los trabajadores está razonablemente satisfecha con su empleo y se siente motivada.

Recomendación: Mantener el ambiente laboral positivo e incentivar las políticas que refuercen la motivación y satisfacción laboral, como programas de reconocimiento o incentivos para el desempeño.

4.2. Diseminación de los hallazgos

Los resultados obtenidos en esta investigación respaldan de manera significativa las hipótesis planteadas, proporcionando información clave sobre el estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa. A continuación, se presentan los hallazgos principales, los cuales confirman tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, y se ofrecen recomendaciones sobre las medidas preventivas que deben implementarse.



4.2.1. *Hipótesis General:*

Hallazgos relacionados:

- **Carga de Trabajo:** Los resultados indican que la carga de trabajo percibida (promedio de 3.6 en una escala de 5) es un factor de estrés para un segmento de los trabajadores. Aunque la mayoría considera la carga adecuada, un grupo significativo siente que esta afecta su salud física y mental, lo que repercute en su bienestar general y desempeño laboral.
- **Balance entre Vida Personal y Trabajo:** El promedio de 3.8 en la sección de balance entre trabajo y vida personal sugiere que la mayoría de los trabajadores percibe dificultades para desconectar de sus responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo, lo que afecta negativamente su bienestar. Esto demuestra cómo el estrés laboral impacta la vida personal y, en consecuencia, la productividad de los trabajadores.
- **Salud y Bienestar:** Promedios entre 3.4 y 3.7 en la sección de salud mental indican que muchos trabajadores experimentan ansiedad y dificultades para conciliar el sueño, lo que impacta tanto su bienestar general como su capacidad para desempeñar adecuadamente sus funciones.
- **Conclusión de la hipótesis general:** El estrés laboral afecta tanto el bienestar como el desempeño de los trabajadores, confirmando la hipótesis general. Para reducir estos efectos negativos, se hace necesario implementar medidas preventivas que mitiguen el impacto del estrés en los empleados, lo cual también mejoraría su rendimiento laboral.



4.2.2. *Hipótesis Específica 1:*

Hallazgos relacionados:

- **Falta de Herramientas para Evaluar el Estrés:** Los resultados obtenidos reflejan que algunos factores de estrés, como la exposición a riesgos físicos (promedio de 3.3) y la falta de desconexión laboral (promedio de 3.9), no han sido monitoreados o gestionados adecuadamente. Esto confirma la falta de herramientas formales de evaluación y monitoreo del estrés laboral.
- **Supervisión y Participación:** Los hallazgos indican que un 60% de los trabajadores percibe altos niveles de riesgo en relación con la supervisión y participación en decisiones laborales, lo cual no ha sido adecuadamente evaluado ni gestionado. Esto refuerza la hipótesis de que ciertos factores de estrés han sido pasados por alto.
- **Conclusión de la hipótesis específica 1:** La falta de herramientas formales y procesos de identificación ha contribuido a que ciertos factores estresantes no sean adecuadamente evaluados, lo que aumenta los niveles de estrés en algunos trabajadores. Esto confirma la necesidad de implementar herramientas para el monitoreo continuo del estrés laboral.

4.2.3. *Hipótesis Específica 2:*

Hallazgos relacionados:

- **Percepción Positiva de la Autonomía y Apoyo:** El análisis reveló que la mayoría de los trabajadores experimentan altos niveles de autonomía laboral (promedio de 4.2) y apoyo de compañeros (promedio de 4.0). Estos factores actúan como amortiguadores del estrés. Sin embargo, se podrían implementar medidas preventivas para mejorar otros aspectos, como la participación en la toma de decisiones.
- **Necesidad de Medidas Preventivas en Carga de Trabajo y Salud Mental:** Los promedios de 3.6 en carga de trabajo y 3.5 en salud mental indican que, si bien no



son extremos, los niveles de estrés podrían reducirse mediante mejoras en la gestión de la carga de trabajo y la implementación de programas de manejo del estrés. Estas intervenciones impactarían positivamente el bienestar y desempeño de los trabajadores.

- **Formación en Seguridad:** Un 30% de los empleados indicó estar expuesto a riesgos físicos, lo que sugiere que la formación en seguridad y la mejora de las condiciones físicas del entorno de trabajo podrían reducir el estrés relacionado con la seguridad laboral.
- **Conclusión de la hipótesis específica 2:** Las medidas preventivas, como los programas de manejo del estrés, mejoras en las condiciones laborales y formación en seguridad, serán eficaces para reducir el estrés laboral. La implementación de estas estrategias no solo mejorará el bienestar general de los trabajadores, sino que también incrementará su productividad.

4.2.4. *Recomendaciones Basadas en los Hallazgos*

- **Implementar un Programa Integral de Manejo del Estrés:**

Un programa que incluya técnicas de relajación, pausas activas, y apoyo psicológico podría reducir significativamente los niveles de estrés reportados, especialmente en las áreas de salud mental y balance trabajo-vida personal.

- **Mejorar la Supervisión y Participación en la Toma de Decisiones:**

El 60% de los trabajadores indicó que la falta de participación en decisiones y la supervisión inadecuada son factores que generan estrés. Se recomienda capacitar a los supervisores en liderazgo positivo y fomentar la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones.

- **Revisión de la Carga de Trabajo:**



La carga de trabajo es un factor de estrés moderado para muchos trabajadores. Se sugiere una revisión de la distribución de tareas y una optimización de los tiempos de trabajo para aliviar la sobrecarga en algunos empleados.

- **Formación en Seguridad y Mejoras en el Entorno Laboral:**

Dado que un porcentaje significativo de trabajadores se siente expuesto a riesgos físicos, se recomienda la implementación de capacitaciones adicionales en seguridad y mejoras en el entorno físico de trabajo.

4.3. Medidas preventivas a implementar

Con base en los resultados de la investigación y la confirmación de las hipótesis planteadas, se proponen las siguientes medidas preventivas para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa.

4.3.1. Programa Integral de Manejo del Estrés

Objetivo:

Reducir los niveles de ansiedad y estrés laboral, mejorando el bienestar emocional y mental de los trabajadores.

Acciones a implementar:

- Capacitación en técnicas de manejo del estrés: Ofrecer talleres de mindfulness, respiración controlada y manejo del tiempo para enseñar a los empleados a controlar el estrés.
- Pausas activas: Implementar pequeñas sesiones de ejercicios o estiramientos durante la jornada laboral para reducir la fatiga y el estrés acumulado.
- Asesoría psicológica: Brindar acceso a servicios de apoyo psicológico o asesoría confidencial para aquellos trabajadores que lo necesiten.



4.3.2. *Mejora de la Supervisión y Participación en la Toma de Decisiones*

Objetivo:

Promover un entorno de trabajo más participativo y reducir el estrés derivado de la supervisión estricta y la falta de control.

Acciones a implementar:

- Capacitación para supervisores: Formar a los supervisores en liderazgo positivo y gestión emocional, para fomentar un apoyo más eficaz y cercano.
- Incrementar la participación de los trabajadores: Crear canales de comunicación efectivos (reuniones periódicas o sistemas de sugerencias) que permitan a los empleados expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
- Flexibilizar la toma de decisiones: Permitir a los trabajadores tener mayor control sobre cómo organizan sus tareas y el cumplimiento de los plazos asignados.

4.3.3. *Revisión de la Carga de Trabajo*

Objetivo:

Redistribuir y optimizar la carga de trabajo para reducir el estrés relacionado con la sobrecarga laboral y los plazos ajustados.

Acciones a implementar:

- Redistribución de tareas: Realizar evaluaciones periódicas de la carga de trabajo para ajustar las responsabilidades entre los empleados de manera equitativa.
- Optimización de plazos: Revisar los tiempos de entrega de las tareas para garantizar que los plazos sean razonables y ajustados a las capacidades reales de los empleados.
- Contratación adicional de personal: Si se determina que la carga de trabajo excede la capacidad del equipo actual, considerar la contratación de más personal para evitar la sobrecarga de tareas.



4.3.4. *Programas de Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal*

Objetivo:

Fomentar un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida personal de los empleados, reduciendo el impacto del trabajo en su vida privada.

Acciones a implementar:

- Fomentar la desconexión laboral: Establecer políticas que limiten la comunicación laboral (correos electrónicos, llamadas) fuera del horario laboral, para que los trabajadores puedan desconectar y descansar.
- Horarios laborales flexibles: Evaluar la posibilidad de ofrecer horarios de trabajo flexibles para que los empleados puedan ajustar sus jornadas según sus necesidades personales y familiares.
- Promoción de actividades recreativas: Organizar actividades sociales y recreativas (deportivas, eventos) que fortalezcan las relaciones entre compañeros y proporcionen un alivio del estrés.

4.3.5. *Formación y Capacitación en Seguridad*

Objetivo:

Garantizar que los trabajadores cuenten con los conocimientos y recursos necesarios para operar en un entorno seguro y reducir el estrés relacionado con la exposición a riesgos físicos.

Acciones a implementar:

- Capacitación en seguridad ocupacional: Realizar talleres regulares sobre seguridad en el trabajo, incluyendo el uso adecuado de equipos de protección personal y la prevención de accidentes.



- Mejora de las condiciones físicas del entorno laboral: Revisar periódicamente el entorno laboral para asegurar que las herramientas, equipos y condiciones físicas sean seguras y ergonómicas.

4.3.6. *Sistema de Monitoreo Continuo del Estrés Laboral*

Objetivo:

Evaluar de manera constante los niveles de estrés de los trabajadores y ajustar las medidas preventivas en función de los resultados obtenidos.

Acciones a implementar:

- Evaluaciones periódicas del estrés laboral: Aplicar encuestas o cuestionarios anuales o semestrales para identificar nuevos factores de estrés y evaluar el impacto de las medidas implementadas.
- Análisis del desempeño y bienestar: Monitorear indicadores como el ausentismo, la rotación de personal y el rendimiento laboral para correlacionarlos con los niveles de estrés y ajustar las medidas preventivas de manera oportuna.

4.3.7. *Programas de Incentivos y Reconocimiento*

Objetivo:

Motivar a los empleados y aumentar su satisfacción laboral mediante el reconocimiento de su desempeño y esfuerzo.

Acciones a implementar:

- Programas de reconocimiento: Crear sistemas de reconocimiento (premios, menciones, eventos de agradecimiento) para destacar el esfuerzo de los empleados que mantienen un alto nivel de desempeño.
- Bonos de productividad: Establecer incentivos económicos para recompensar a aquellos trabajadores que alcancen o superen los objetivos de productividad, mejorando así la motivación y reduciendo el estrés.



CONCLUSIONES

- Primero.** En relación con el objetivo general de la investigación, se concluye que el estrés laboral afecta de manera significativa tanto el bienestar físico y mental como el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa. La sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de participación en la toma de decisiones y la exposición a riesgos físicos son los principales factores que generan estrés entre los empleados. La implementación de medidas preventivas, como programas de manejo del estrés, mejoras en las condiciones laborales y formación en seguridad, se presenta como una solución viable para reducir los niveles de estrés y mejorar tanto la salud como el rendimiento laboral de los trabajadores.
- Segundo.** En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores no han sido evaluados adecuadamente debido a la falta de herramientas formales para su identificación y monitoreo. Esto ha permitido que factores críticos como la carga de trabajo, la supervisión estricta y los riesgos físicos se mantengan sin una intervención adecuada, lo que ha incrementado el estrés entre los empleados. La falta de procesos formales para evaluar el estrés es una limitación que debe corregirse mediante la implementación de sistemas de monitoreo continuo y evaluaciones periódicas.



Tercero. En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que la implementación de medidas preventivas eficaces, como los programas de manejo del estrés, la optimización de la carga de trabajo, la mejora de las condiciones físicas del entorno laboral y la formación en seguridad, tendrá un impacto positivo en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Estas medidas permitirán reducir los niveles de estrés percibidos, mejorar la salud mental y física de los empleados, y, al mismo tiempo, aumentar su productividad y satisfacción laboral. La adopción de estas acciones es esencial para promover un ambiente de trabajo saludable y sostenible.



RECOMENDACIONES

- Primero.** Dado que el estrés laboral afecta tanto el bienestar como el desempeño de los trabajadores, se recomienda implementar un programa integral de manejo del estrés que incluya talleres de meditación, respiración controlada y gestión del tiempo. Además, es necesario realizar una revisión periódica de la carga de trabajo, ajustando la distribución de tareas y los plazos de entrega para asegurar que sean razonables y manejables. También se debe mejorar las condiciones laborales en términos de ergonomía y seguridad, garantizando que el entorno físico de trabajo sea adecuado, lo que contribuirá a reducir el estrés y mejorar la productividad.
- Segundo.** Para abordar la falta de monitoreo de los factores que generan estrés, se recomienda implementar un sistema de monitoreo continuo mediante encuestas periódicas que permitan evaluar los niveles de estrés en los trabajadores. Además, se debe realizar evaluaciones regulares del entorno laboral para identificar riesgos y factores que contribuyen al estrés, asegurando que estos sean corregidos de manera oportuna. Asimismo, es esencial capacitar a los supervisores en la identificación de signos de estrés, de modo que puedan intervenir rápidamente y brindar apoyo adecuado a los empleados cuando sea necesario.
- Tercero.** Para garantizar que las medidas preventivas reduzcan eficazmente el estrés laboral, se recomienda reforzar la formación en seguridad y bienestar laboral, proporcionando capacitaciones periódicas sobre seguridad en el trabajo. Además, se debe promover un equilibrio entre la vida laboral y personal, limitando la comunicación laboral fuera del horario de trabajo y fomentando horarios flexibles. Finalmente, es fundamental realizar una evaluación periódica del impacto de las medidas preventivas implementadas, ajustándolas según los resultados para asegurar su efectividad a largo plazo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and stress*. World Health Organization.
- Minter, S. G. (2019). Reducing workplace stress and improving productivity: A practical approach. *Occupational Health & Safety*, 88(2), 32-35.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and stress*. World Health Organization.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). *Real world research* (4th ed.). Wiley.
- González, J., & Martínez, R. (2021). *Factores que influyen en el estrés laboral en trabajadores del sector mantenimiento en Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and stress*. World Health Organization.
- López, M., Gómez, P., & Navarro, J. (2018). *Estrategias de intervención para reducir el estrés laboral en trabajadores industriales*. Universidad Autónoma de Madrid.



- Minter, S. G. (2019). Reducing workplace stress and improving productivity: A practical approach. *Occupational Health & Safety*, 88(2), 32-35.
- Pérez, F., & Sánchez, L. (2020). Impacto del estrés laboral en la productividad de los empleados del sector industrial en España. Universidad de Barcelona.
- Ramírez, L., & Quispe, E. (2022). Estrategias para la reducción del estrés laboral en empresas de servicios en Arequipa. Universidad Católica de Santa María.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. In J. R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of human work* (3rd ed.). Taylor & Francis.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organization and stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. WHO.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estudio sobre seguridad y salud en*
Díaz Guanilo, V. A. & Silva Vejarano, P. G. (2023). Riesgos psicosociales y nivel de estrés en el profesional de enfermería del centro quirúrgico hospitales del tercer nivel MINSA, Trujillo 2022. upao.edu.pe
- Vela Acevedo, J. K. (2023). *Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2020*, ESSALUD. uncp.edu.pe



- Yerga, P. G. (2020). ... del virus de la Hepatitis C y de la progresión de la fibrosis hepática, inflamación y estrés oxidativo. Papel del complejo NLRP3 inflamasoma en la enfermedad core.ac.uk
- Castillo Caicedo, C. R., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2023). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. Revista cubana de Reumatología, 25(1). sld.cu
- Pretto García, E. R. (2023). Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022. ucsm.edu.pe
- Rodriguez-Rojas, R. R., Escobar-Galindo, C. M., Veliz-Terry, P. M., & Jara-Espinoza, R. M. (2021). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima-Perú. Archivos de prevención de riesgos laborales, 24(2), 117-132. isciiii.es
- Bonavida Foschiatti, C. & Gasparini, L. C. (2020). Asimetrías en la viabilidad del trabajo remoto: estimaciones e implicancias en tiempos de cuarentena. Económica. unlp.edu.ar
- Hurtado Tapia, V. B. (2024). Inteligencia emocional en el estrés laboral del personal de enfermería de los centros asistenciales de la red prestacional Lambayeque, 2024. ucv.edu.pe
- Giordano, P. (2022). Huellas cosmológicas en la Teoría General de la Acción, o la influencia filosófica de Alfred Whitehead en la sociología de Talcott Parsons. Comunicación. scielo.sa.cr
- ÁVILA CANO, Y. (2022). ... Y EXIGENCIAS A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES: EL CASO DE UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE INSUMOS INDUSTRIALES. CHIHUAHUA uach.mx



- Callupe Leyva, N. (2023). Influencia del estrés laboral en la capacidad de liderazgo del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco unheval.edu.pe
- Samamé Saavedra, J. A. (2023). Modelo de manejo para la comercialización legal y sostenible de la vida silvestre en el departamento de Lambayeque. unprg.edu.pe
- Alcarráz Guía, F. M. (2022). Clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021. ucv.edu.pe
- Doritzza, M. (2023). PREVENCIÓN DE LA SALUD EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL MUNICIPIO DE CHARAÑA-BOLIVIA, ENERO A JUNIO 2023. RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218, 4(1), e414697-e414697. recima21.com.br
- Gómez, S. M. M., Botella, J. L. M., & del Castillo, E. (2024). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. *Contaduría y administración*, 69(1), 77-99. unirioja.es el trabajo.
- Izquierdo Diaz, L. M. (2022). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital del Minsa, Lima 2022. uwiener.edu.pe
- Alva Peralta, L. N. (2022). Nivel de estrés laboral en el personal de la unidad de cuidados intensivos del Hospital San José del Callao. urp.edu.pe
- Carrasco Chirito, J. J. (2021). Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2021. ucv.edu.pe
- Cely Contreras, A. A. (2023). Representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de docentes y funcionarios de una institución educativa privada de la ciudad de Tunja. uan.edu.co



- GOMEZ, L. M. G. & ZEGARRA, R. O. (). EVIDENCIAS EN MEDIDAS PREVENTIVAS: ACCIDENTES DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE repositorio.upch.edu.pe. upch.edu.pe
- Murrieta, D. A., & Dávila, K. S. (2021). Modelo de promoción de la salud para asegurar el buen desarrollo escolar en instituciones educativas del distrito de la banda de Shilcayo, 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 6728-6759. ciencialatina.org
- Vásquez Elera, L. E. (2020). Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020. ucv.edu.pe
- Quijije, E. M. M., Tomalá, Y. G. S., Cedeño, L. M. A., & Gutiérrez, G. V. B. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. Recimundo, 5(3), 368-377. recimundo.com
- Jara Charro, L. S. & Landi Marca, K. C. (2022). Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Biblián, durante el período abril ups.edu.ec
- Yanza Lituma, R. E. (2024). Riesgos psicosiales en los conductores del sindicato de choferes profesionales de Gualaceo-Ecuador. ucacue.edu.ec
- Meza Huayapoma, G. M. (2021). Estrés laboral y riesgos psicosociales de trabajadores de una universidad de la Región de Ica, 2020. ucv.edu.pe
- Encalada, M. P. L. & Torres, C. A. C. (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. Eca Sinergia. unirioja.es



- Herrera Najar, M. F. & Canqui Romero, V. E. (2024). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra SRL, Ilo 2023. ujcm.edu.pe
- Velásquez, C. P. M. (2021). Factores de estrés laboral y efectos en la salud: modelo desbalance esfuerzo recompensa y modelo demanda control. Centro Sur. centrosureditorial.com
- Condori Quispe, B. M. & Gonzales Paucar, R. L. (2024). Estrés laboral y desempeño laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN)-Concepción Huancayo, 2022. upla.edu.pe
- Lopez Senitagoya, P. M. (2024). Asociación entre el nivel de estrés, calidad de sueño y la aparición de alteraciones del sueño en los egresados de la carrera de Medicina Humana de la Universidad urp.edu.pe
- Domínguez, K. G., Martínez, J. A., & Cera, L. M. (2023). Entornos laborales saludables y control de enfermedades crónicas. Biociencias. unirioja.es
- Sánchez Flores, P. M. (2021). Estrés laboral y la permanencia a corto y largo plazo de los empleados del sector textil. uta.edu.ec
- Mallma Soncco, S. (2023). Clima organizacional y la prevención del estrés laboral de los docentes del Colegio de Alto Rendimiento Apurímac–2022. unheval.edu.pe
- Huaman Sialer, H. D. (2021). Intervención cognitivo conductual en adolescentes con TDAH, durante los últimos 10 años. Una revisión sistemática. ucv.edu.pe
- Peiró, J. M., Montesa, D., & Soriano, A. (2021). Revisión sistemática de la investigación sobre las relaciones entre el bienestar y desempeño laborales en Iberoamérica. Anuario Internacional de revisiones en Psicología, (1), 95-121. researchgate.net
- Miranda Muñoz, L. C. (2023). Eficacia del enfoque cognitivo conductual en mujeres con cáncer de mama: Una revisión sistemática. ucv.edu.pe



- Calderón, J. K. P. (2021). Abordaje psicoterapéutico de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Un estudio de revisión. Centros: Revista Científica Universitaria. [amelica.org](http://www.centros.amelica.org)
- Vela Acevedo, J. K. (2023). Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2020, ESSALUD. [uncp.edu.pe](http://www.uncp.edu.pe)
- Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 212-228. [journalgestar.org](http://www.journalgestar.org)
- Alva, J. E. R., & Cabrejos, J. E. J. R. (2024). Políticas públicas de teletrabajo en inclusión y equidad laboral en la gestión pública de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(4), 6474-6495. [ciencialatina.org](http://www.ciencialatina.org)
- Úbeda, M. C. M. (2023). Algunas consideraciones en materia de prevención de riesgos laborales para los empleados de hogar al Real Decreto-Ley 16/2022, de 6 de septiembre, para la mejora de las condiciones de trabajo y de Seguridad Social de las personas trabajadoras al servicio del hogar. Pinceladas de propuestas básicas sobre su aplicación. e-Revista Internacional de la Protección Social, 8(1), 189-217. [us.es](http://www.us.es)
- Vallejos Rivero, O. E. (2024). Evaluación realista del programa mesas de diálogo social del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2012-2022). [uchile.cl](http://www.uchile.cl)
- Castillo Azofeifa, J. A. (2021). Recomendaciones para el mejoramiento de la salud financiera de largo plazo de millennials del Gran Área Metropolitana.. [ulacit.ac.cr](http://www.ulacit.ac.cr)



ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el estrés laboral está afectando el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, y por qué no se han implementado medidas preventivas adecuadas para su reducción? 	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo el estrés laboral afecta el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, con el fin de proponer medidas preventivas adecuadas para su reducción. 	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés laboral afecta negativamente el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales en Arequipa, y la implementación de medidas preventivas eficaces reducirá significativamente los niveles de estrés y mejorará tanto su salud como su rendimiento laboral. 	<p>Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Medidas preventivas para el estrés laboral: 	<p>Método: El método de investigación será cuantitativo-cualitativo. El método cuantitativo permite medir y analizar de manera objetiva los datos a través de cuestionarios estandarizados (Creswell & Creswell, 2018), mientras que el método cualitativo permite profundizar en las percepciones y experiencias de los trabajadores a través de entrevistas semiestructuradas (Hernández et al., 2014).</p>
<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales, y por qué no se han identificado ni evaluado de manera adecuada? ¿Por qué la empresa RAM Servicios Generales no ha implementado medidas preventivas eficaces para la gestión del estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores, y cómo ha impactado esta falta de intervención en su salud y desempeño laboral? 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales y analizar por qué no han sido adecuadamente evaluados. Proponer e implementar medidas preventivas eficaces para la gestión del estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores, y evaluar su impacto en el bienestar y desempeño de los empleados. 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Los factores específicos que generan estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores en la empresa RAM Servicios Generales no han sido adecuadamente evaluados debido a la falta de herramientas o procesos formales de identificación y monitoreo, lo que contribuye al aumento del estrés en este grupo. La implementación de medidas preventivas eficaces, como programas de manejo del estrés, mejoras en las condiciones laborales y formación en seguridad, reducirá significativamente los niveles de estrés laboral y tendrá un impacto positivo en el bienestar y el desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento de elevadores. 	<p>Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Bienestar y desempeño de los trabajadores: 	



ANEXO 2: INSTRUMENTOS

Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral en Trabajadores del Área de Mantenimiento de Elevadores

Instrucciones:

Por favor, marque con una "X" la opción que mejor refleje su percepción acerca de cada afirmación. Use la siguiente escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Sección 1: Carga de trabajo

1. Siento que la cantidad de trabajo que debo realizar es excesiva.
 1 2 3 4 5
2. Tengo poco tiempo para completar las tareas que se me asignan.
 1 2 3 4 5
3. La carga de trabajo afecta negativamente mi salud física.
 1 2 3 4 5
4. Frecuentemente me siento abrumado por las responsabilidades laborales.
 1 2 3 4 5

Sección 2: Control sobre el trabajo

5. Tengo suficiente autonomía para tomar decisiones sobre mi trabajo.
 1 2 3 4 5
6. Siento que puedo influir en cómo se organiza mi trabajo.
 1 2 3 4 5
7. Tengo control sobre los plazos de entrega de las tareas que realizo.
 1 2 3 4 5

Sección 3: Apoyo y relaciones laborales

8. Mis superiores me brindan suficiente apoyo para realizar mi trabajo de manera efectiva.
 1 2 3 4 5
9. Mis compañeros de trabajo me apoyan cuando tengo dificultades laborales.
 1 2 3 4 5
10. Siento que existe una buena comunicación entre el equipo de trabajo.
 1 2 3 4 5



Sección 4: Seguridad y condiciones de trabajo

11. Las condiciones físicas del lugar de trabajo (espacio, herramientas, ambiente) son adecuadas para mi labor.
- 1 2 3 4 5
12. Siento que estoy expuesto a riesgos físicos (caídas, accidentes) que generan estrés.
- 1 2 3 4 5
13. El equipo de protección personal es adecuado y suficiente para realizar mi trabajo.
- 1 2 3 4 5

Sección 5: Salud y bienestar

14. El trabajo que realizo afecta negativamente mi salud mental.
- 1 2 3 4 5
15. A menudo siento ansiedad o preocupación debido a las exigencias del trabajo.
- 1 2 3 4 5
16. Tengo dificultades para conciliar el sueño debido a las preocupaciones laborales.
- 1 2 3 4 5

Sección 6: Balance entre trabajo y vida personal

17. Mi trabajo me deja con poco tiempo para dedicarlo a mi vida personal o familiar.
- 1 2 3 4 5
18. Siento que mi vida personal se ve afectada por el estrés que me genera el trabajo.
- 1 2 3 4 5
19. Frecuentemente pienso en mis responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo.
- 1 2 3 4 5

Sección 7: Satisfacción laboral

20. Estoy satisfecho con las condiciones generales de mi trabajo.
- 1 2 3 4 5
21. A pesar de las dificultades, me siento motivado para realizar mis tareas laborales.
- 1 2 3 4 5

Datos adicionales:

Por favor, proporcione las siguientes informaciones:

- Edad:
- Tiempo trabajando en la empresa:
- Puesto o función en el área de mantenimiento:



ANEXO 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y
 GESTIÓN MINERA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

- I. TITULO DE MI TESIS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023
- II. REFERENCIAS:
 - a. Experto/Nombres :
 - b. Especialidad :
 - c. Cargo Actual :
- III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
 Bach. Fiorella Brigitte Espinoza Rios
- IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 (1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Coeficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 16 de abril de 2024.


 Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
 INGENIERO ESPECIALISTA
 CIP. N° 126138



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y
GESTIÓN MINERA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. TITULO DE MI TESIS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023

II. REFERENCIAS:

- a. Experto/Nombres :
- b. Especialidad :
- c. Cargo Actual :

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach. Fiorella Brigitte Espinoza Rios

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Coeficiente de valoración porcentual. $C = Total/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 16 de abril de 2024.





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 12-12-24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FIGRELLA BRIGITTE ESPINOZA RIOS

Dirección: Calle Mateo Pumacahua 214 Urb. 15 de Agosto

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73076114

Teléfono: 920365381 email: marjoriehinostrozaarana@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

Asesor: M. Sc. VICTOR PAREDES ARGANDOÑA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE ELEVADORES EN LA EMPRESA RAM SERVICIOS GENERALES AREQUIPA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Características sociales y obstetricias

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS – P26

Firma de Autor



huella digital

12 de Diciembre del 2024

Fecha