

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Estrés laboral en los funcionarios de una institución pública
de la ciudad de Salitre en el año 2024**

AUTORA

Pita Reyes, Solange Julissa

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA

León Nevárez, Roxana Del Rocío

Guayaquil, Ecuador

21 de abril de 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Pita Reyes, Solange Julissa**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____

Lcda. León Nevárez, Roxana Del Rocío, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Lcda. St.Omer Navarro, Vilma Noemi, PhD.

Guayaquil, a los 21 del mes de abril del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Pita Reyes, Solange Julissa

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre en el año 2024** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 del mes de abril del año 2025

EL AUTOR (A)

f. _____

Pita Reyes, Solange Julissa



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Pita Reyes, Solange Julissa**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre en el año 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 del mes de abril del año 2025

LA AUTORA:

f. _____

Pita Reyes, Solange Julissa

REPORTE COMPILATIO

 INFORME DE ANÁLISIS
móster

TIC SOLANGE PITA

1%
Textos sospechosos

2% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas (ignorado)
< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

8% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: TIC SOLANGE PITA.docx
ID del documento: 14cf2cc07f4b38009b6c7cde4d607355a0a860ad
Tamaño del documento original: 808,91 kB

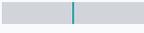
Depositante: Roxana del Rocio León Nevarez
Fecha de depósito: 28/3/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 28/3/2025

Número de palabras: 18.726
Número de caracteres: 125.693

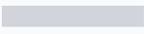


Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 redcol.minciencias.gov.co Staff View: Relación entre el nivel de estrés laboral y ... https://redcol.minciencias.gov.co/Record/USMONBOL2_a905aae4406f99b8aa411e9df7d110...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (55 palabras)
2	 hdl.handle.net YourTerm FEM: Glosario terminológico bilingüe español-italian... https://hdl.handle.net/20.500.12608/42817	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.scielo.org.co Significados, cambios y contexto actual de trabajo: Estudio l... http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100012	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 localhost La comercialización internacional de productos agrícolas en el crecimi... http://localhost:8080/mju/bitstream/rediug/50398/3/BFLO-PCE-20P22-VELASQUEZ_CAMINO...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
3	 revistas.uns.edu.ar Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés l... http://revistas.uns.edu.ar/eca/article/download/2109/1578	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
4	 repositorio.iber.edu.co https://repositorio.iber.edu.co/bitstreams/48fa9c05-68c4-446e-bd3c-641ebb35c416/download...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	 dspace.unianandes.edu.ec Relación entre factores de riesgos psicosociales intrala... http://dspace.unianandes.edu.ec/handle/123456789/15555	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Firma de Estudiante



f. _____

Pita Reyes, Solange Julissa

Firma de Docentes



f. _____

León Nevárez, Roxana Del Rocio

TUTORA



f. _____

GILDA VALENZUELA, MGS.

COORDINADORA UIC B-2024

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a mi tutora de tesis, León Nevárez, Roxana Del Rocío, es un reconocimiento al rol fundamental que desempeñó a lo largo de este proceso académico. Su guía experta y paciencia fueron esenciales para que pudiera enfrentar los desafíos propios de una investigación de esta magnitud. La capacidad de la tutora para ofrecer un asesoramiento claro y oportuno, así como su constante motivación, me permitió avanzar con seguridad y lograr el desarrollo adecuado de la tesis.

Agradezco al Municipio de Salitre por brindarme la oportunidad de realizar el estudio en sus instalaciones. La apertura de la institución y la disposición para facilitar el acceso a la información fueron cruciales para la recolección de datos y el análisis de la situación del estrés laboral en su contexto. El apoyo institucional se refleja en la posibilidad de obtener los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, la colaboración de los funcionarios del Municipio de Salitre es de especial relevancia. Su disposición para participar activamente en el estudio y compartir sus experiencias mediante las encuestas fue clave para obtener información valiosa y de primera mano sobre la problemática del estrés laboral. Este apoyo directo contribuyó significativamente a la calidad y profundidad de los resultados obtenidos.

A todos ellos, mi agradecimiento más sincero, pues su apoyo y colaboración fueron determinantes para la culminación exitosa de este trabajo, permitiendo que mi investigación fuera posible y tuviera un impacto relevante en el análisis del estrés laboral en el municipio.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y gratitud, dedico este trabajo a tres pilares fundamentales en mi vida: mi querido papá, mi amado novio y mis valiosas amistades.

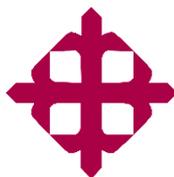
A mi papito, José Luis Pita Castro, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor incondicional. Su entrega y sacrificio han sido la base sobre la que he construido mis sueños, enseñándome con su ejemplo el verdadero significado del compromiso y la perseverancia. Gracias por cada consejo sabio que me ha guiado en los momentos de incertidumbre, por ser mi apoyo inquebrantable en los momentos difíciles y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba. Este logro no es solo mío, sino también suyo, porque sin su guía, fortaleza y amor incondicional, este camino habría sido mucho más difícil de recorrer.

A mi novio, Byron Junior León Peñafiel, por ser mi compañero incondicional en este camino. Su paciencia, comprensión y apoyo han sido fundamentales para mantenerme firme en los momentos de mayor desafío. Gracias por cada palabra de aliento que me ha impulsado a seguir adelante, recordándome siempre mi capacidad de alcanzar mis sueños. Su amor y respaldo no solo han sido un refugio en los momentos difíciles, sino también una fuente constante de motivación y fuerza para superar cada obstáculo y lograr esta meta.

A mis amistades, por estar a mi lado en cada etapa de este proceso, brindándome su compañía incondicional en los momentos de desafío y celebración. Su apoyo ha sido fundamental, no solo en lo académico, sino también en lo emocional, recordándome que no estaba sola en este camino.

Gracias por las risas que aliviaron el estrés, por los consejos que me ayudaron a seguir adelante y por el aliento sincero en los momentos en que más lo necesitaba. Su presencia hizo que este recorrido fuera más llevadero, especial y significativo, convirtiendo cada obstáculo en una oportunidad para aprender y crecer.

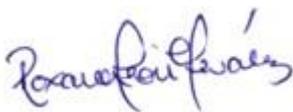
A todos ustedes, gracias por ser parte de mi vida y por acompañarme en este desafío. Cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo y cada momento compartido han sido fundamentales para llegar hasta aquí. Esta meta alcanzada no es solo un logro personal, sino también un reflejo del amor, la confianza y el respaldo que me han brindado en cada paso del camino. Sin su presencia, este proceso habría sido mucho más difícil, y por ello, mi gratitud es infinita.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

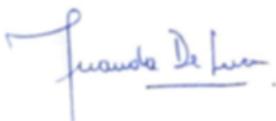
ROXANA LEÓN NEVÁREZ
TUTORA

f. 

VILMA ST.OMER NAVARRO
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO
COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

MARÍA FERNANDA DE LUCA URIA
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO C-2025 (Cod. 13646)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL CANTÓN SALITRE EN EL AÑO 2024", elaborado por el/la estudiante SOLANGE JULISSA PITA REYES, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.5 / 10	7.00 / 10	6.75 / 10	7.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 7.21 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

 Firmado electrónicamente por:
GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Antecedentes Contextuales	4
1.1.2 Antecedentes Estadísticos	6
1.1.3 Antecedentes Investigativos.....	7
1.2 Definición del Problema de Investigación.....	12
1.3 Preguntas de Investigación	14
1.3.1 Pregunta Principal.....	14
1.3.2 Preguntas Específicas.....	14
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4.3 Justificación	15
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 Referente Teórico	18
2.1.1 Teoría del Estrés Laboral.....	18
2.2 Referente Conceptual	23
2.2.1 Estrés.....	23
2.2.2 Tipos de Estrés	24
2.2.3 Signos de Estrés	25
2.2.4 Estrés Laboral.....	27
2.2.5 Desgaste Profesional	28
2.2.6 Calidad de Vida.....	29

2.2.7 Trabajo Social y su intervención con el estrés laboral	31
2.3 Referente Normativo	31
2.3.1 Normativa Nacional.....	31
2.3.2 Normativa Internacional	37
2.4 Referente Estratégico	39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	42
3.1 Enfoque de Investigación	42
3.2 Tipo y Nivel de Investigación.....	43
3.3 Método de Investigación	43
3.4 Universo, Muestra y Muestreo	44
3.5 Categorías y Variables.....	47
3.6 Formas de Recolección de la Información	47
3.7 Formas de Análisis de la Información	48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	50
4.1 Caracterización de la Población.....	50
4.2 Resultados por Objetivos Específicos	53
4.2.1 Objetivo 1: Identificar los factores laborales que contribuyen al estrés en los funcionarios de una institución pública.....	53
4.2.2 Objetivo 2: Determinar las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios.....	64
4.2.3 Objetivo 3: Conocer la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios.....	75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
5.1 Conclusiones	87
5.2 Recomendaciones	90
Bibliografía	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre	50
Figura 2 Nivel educativo de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre	51
Figura 3 Área de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre	52
Figura 4 Frecuencia en las responsabilidades laborales de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre	54
Figura 5 Autonomía laboral de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre	56
Figura 6 Disposición de tiempo para el cumplimiento de tareas en la Empresa Pública de Salitre	57
Figura 7 Relación positiva con el superior o directos de la Empresa Pública de Salitre	59
Figura 8 Funcionarios que sienten que su opinión es tomada en cuenta en la Empresa Pública de Salitre.....	60
Figura 9 Condiciones físicas de la Empresa Pública de Salitre.....	62
Figura 10 Equilibrio entre el trabajo y vida personal de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre.....	63
Figura 11 Funcionarios con fatiga debido al trabajo en la Empresa Pública de Salitre	65
Figura 12 Funcionarios que suelen tener problemas para dormir debido a preocupaciones laborales	67
Figura 13 Funcionarios que sienten ansiedad o tensos en el trabajo de la Empresa Pública de Salitre.....	68
Figura 14 Funcionarios que experimentan ansiedad como consecuencia del entorno laboral de la Empresa Pública de Salitre	69
Figura 15 Funcionarios que presentan dolores de cabeza y otras molestias físicas relacionadas con el estrés laboral.....	70
Figura 16 Funcionarios con estrés laboral que les afecta la capacidad de manejar las emociones.....	72
Figura 17 Tiempo que dedican los funcionarios de la Empresa Pública para recuperarse del estrés	73
Figura 18 Funcionarios que creen que el estrés laboral ha disminuido su energía diaria.....	74

Figura 19 Funcionarios que sienten limitados en la capacidad para mantenerse en contacto con los amigos.....	76
Figura 20 Afectación del estrés laboral en la forma en como perciben el desempeño laboral de los funcionarios.....	78
Figura 21 Funcionarios que consideran que el estrés laboral afecta negativamente la autoestima en contextos sociales	79
Figura 22 Funcionarios que sienten que el estrés laboral ha reducido su interés en actividades sociales fuera de la Empresa Pública de Salitre.....	81
Figura 23 Funcionarios que creen que el estrés laboral dificulta la capacidad para integrarse en eventos sociales	82
Figura 24 Funcionarios que sienten que ha disminuido su participación en actividades comunitarias o recreativas debido al estrés laboral	84
Figura 25 Frecuencia que sienten los funcionarios estar desconectados del entorno social debido a preocupaciones laborales	86

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal el analizar la afectación del estrés laboral en los funcionarios de una institución pública del cantón Salitre con el fin de generar insumos investigativos, entre sus objetivos específicos se contempla, identificar los factores laborales que contribuyen al estrés, determinar las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios y conocer la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios. Para lo cual se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y de alcance explicativo, por ello se trabajó con una muestra 218 funcionarios de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre a quienes se aplicó un cuestionario estructurado por 25 preguntas. De tal forma que se obtuvo que, un porcentaje considerable refiere que sus responsabilidades laborales son excesivas, esto indica que, a pesar de contar con herramientas para manejar su trabajo, la carga laboral sigue siendo una fuente significativa de estrés.

Palabras Claves: ESTRÉS LABORAL; DESGASTE PROFESIONAL; CALIDAD DE VIDA; TRABAJO SOCIAL.

ABSTRACT

The main objective of this research study is to analyze the impact of work-related stress on employees of a public institution in the Salitre canton in order to generate research input. Its specific objectives include identifying the work-related factors that contribute to stress, determining the consequences of work-related stress on the physical and emotional health of employees, and understanding the impact of work-related stress on their interpersonal relationships and social life. A quantitative methodology was used, with a descriptive and explanatory research level. Therefore, a sample of 218 employees from a public company in the city of Salitre was used. A structured questionnaire consisting of 25 questions was administered. A considerable percentage of employees reported that their work responsibilities were excessive. This indicates that, despite having the tools to manage their work, workload continues to be a significant source of stress.

Keywords: WORK STRESS; PROFESSIONAL WEAR; QUALITY OF LIFE; SOCIAL WORK.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se estima como propósito principal analizar la afectación del estrés laboral en los funcionarios de una institución pública del cantón Salitre con el fin de generar insumos investigativos. El estrés laboral se encuentra presente en todos los rincones de la sociedad, especialmente en el contexto laboral, lo que estaría afectado no solo en el desempeño laboral, sino también en la calidad de vida de los trabajadores.

En el ámbito del sector público los funcionarios ejecutan funciones específicas, donde la mayoría necesita responder a las expectativas tanto del jefe inmediato como de la ciudadanía, el estrés llega a tener un impacto significativo. Es así que la presente investigación se encuentra estructurada de esta manera;

Capítulo 1, referente a la definición del problema abarca información acorde al problema causado por el estrés laboral, por lo que se exhibe datos relevantes al contexto, así como datos estadísticos e investigativos del tema estudiado, además se presentan los objetivos generales y específicos que se contempla alcanzar con el desarrollo de la investigación.

Capítulo 2, sobre el marco referencial, aquí se ostenta la teoría que funda esta investigación, la misma que es la Teoría del Estrés Laboral, además se presentan los conceptos clave de esta investigación, se presenta también los referentes normativos y estratégicos que respaldan la importancia de desarrollar esta investigación.

Capítulo 3, sobre la metodología que será utilizada para el desarrollo de este estudio se estimó un enfoque de investigación cuantitativo con un alcance

descriptivo con un nivel explicativo, por lo que el instrumento para la recolección de información se consideró la encuesta, aplicada a una muestra de 218 funcionarios de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre, y entre las formas de análisis de la información se exhibe los análisis estadísticos, y la triangulación de la información.

Capítulo 4, se presentan los resultados de la investigación, posterior a la aplicación del cuestionario a los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre, se tabula la información y se obtiene los cuadros estadísticos, dando paso a la exhibición de los resultados por objetivos específicos, analizando a profundidad la afectación del estrés laboral.

Capítulo 5, sobre la conclusiones y recomendaciones que otorga la presente investigación sobre el estrés laboral en los funcionarios de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Contextuales

De acuerdo a estimaciones recientes de la (OIT, 2016), cada año alrededor de 2,78 millones de trabajadores en el mundo pierden la vida en accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, de los cuales, un 86,3% lo hace por causa de enfermedades de origen laboral. Además, cada año se producen 374 millones de lesiones y enfermedades no mortales relacionadas con el trabajo, muchas de las cuales provocan ausencias prolongadas del trabajo, y también afectan a la productividad y la competitividad.

Muchas de estas enfermedades con origen laboral afectan a la salud mental de los trabajadores. En las últimas décadas, el progreso tecnológico y la aparición de nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones laborales, contribuyen al aumento del estrés laboral y otros trastornos asociados (OIT, 2021).

En todo el mundo, los trabajadores están sometidos a una presión mayor que nunca para satisfacer las demandas de la vida laboral moderna. Los avances tecnológicos, la aparición de internet y la digitalización de las comunicaciones han dado origen a muchos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo. Con el ritmo de trabajo dictado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competencia a nivel mundial, resulta cada

vez más difícil demarcar las líneas divisorias entre trabajo y vida personal (OIT, 2016).

El mayor riesgo son las largas jornadas laborales, que están relacionadas con alrededor de 750.000 muertes. La exposición a la contaminación del aire (partículas, gases y humos) en el lugar de trabajo causa 450.000 muertes (OIT, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) considera que la prevención es clave para mejorar la salud y seguridad en el trabajo y se ha planteado la importancia de lograr que las estrategias para evitar accidentes y enfermedades laborales sean reforzadas con un diálogo social que involucre a gobiernos y a organizaciones de empleadores y de trabajadores.

La región de las Américas enfrenta desafíos importantes relacionados con la salud y la seguridad, los datos mostraron que en el sector industrial se produjeron 11,1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores, 8,6 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en el sector agrícola y 6,9 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en el sector servicios. Los sectores más importantes para la economía de la región, como la minería, la construcción, la agricultura y la pesca, son también los que registran mayor número de accidentes. (OIT, 2019).

Para la (OIT, 2019) es de gran relevancia que los países de América Latina y el Caribe cuenten con marcos regulatorios, políticas nacionales y programas de salud y seguridad en el trabajo adecuados, así como promover esfuerzos coordinados entre las diferentes entidades involucradas en estos

temas. También se sugirió que era importante establecer un sistema de inspección eficaz para garantizar el cumplimiento de las normas.

1.1.2 Antecedentes Estadísticos

Desde un contexto mundial entre 2000 y 2016, el número de muertes relacionadas con el trabajo por persona disminuyó en un 14% a nivel mundial. Sin embargo, las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares vinculadas a largas jornadas laborales aumentaron un 41% y un 19%, respectivamente, por lo que esto refleja esta tendencia ocupacional relativamente nueva y creciente de factores de riesgo psicosocial. (OIT, 2021).

Así, el estrés laboral es un problema importante que afecta a Europa y Estados Unidos, pero en los países con problemas económicos y sociales más graves habrá más personas afectadas, ya que estas dificultades influyen en la aparición de estrés entre los trabajadores. (América Economía , 2022).

En América Latina, en México era claramente uno de los países con los niveles más altos de fatiga laboral antes de la pandemia, con al menos 75% de los trabajadores sufriendo la condición, según un estudio comparable del Instituto Mexicano del Seguro Social, a modo de comparación, esto también supera los niveles de China (73%) y Estados Unidos (59%). (América Economía , 2022).

De manera similar, un estudio en América Latina que involucró a 11.530 profesionales de la salud encontró que la prevalencia del síndrome de burnout osciló entre el 2,5% y el 14,9% en Ecuador, Perú, México, Colombia, El Salvador, Guatemala, Uruguay, Argentina y España. Un estudio realizado en

Ecuador en 2018 que involucró a 77 docentes de educación superior y secundaria mostró una prevalencia de agotamiento profesional del 2,5% (Santaella, 2022).

Otro estudio realizado en 2021 en el que participaron 380 profesionales de la salud en establecimientos de salud de varias provincias del Ecuador reportó una prevalencia de burnout de aproximadamente el 9%. Respecto a la dimensión burnout, el 95% de los evaluados presentó despersonalización, el 47% presentó despersonalización en la dimensión agotamiento y el 11% presentó despersonalización en la dimensión logro profesional (Torres et al., 2021), citado de (Santaella, 2022).

1.1.3 Antecedentes Investigativos

Para la construcción de antecedentes investigativos del presente estudio se ha utilizado la técnica de revisión bibliográfica, en donde se ha extraído información de tesis y artículos científicos que representan la realidad en diferentes países sobre el tema del estrés laboral, en tal sentido se procede a presentar por país de origen.

Es así que, en España los autores Jesús De la Torre y Cristina Jenaro (2019) realizan un estudio denominado “El impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España” para describir los factores estresantes asociados con el entorno laboral de los lugares de reunión familiar, los autores adoptaron un enfoque de investigación cuantitativa transversal, utilizando una herramienta de encuesta para recopilar información sobre una muestra de 56 empleados.

En los resultados del estudio los autores encontraron que ninguno de los empleados del lugar de reunión familiar padecían de agotamiento profesional, así también revelaron que las características del trabajo, como el salario, la duración del contrato y las horas de trabajo, eran factores estresantes significativos, además, en lugar de manifestar agotamiento, los trabajadores sintieron utilizar el cinismo como estrategia para distanciarse de un entorno laboral estresante. (De la Torre & Jenaro, 2019)

Mientras que, en México, se desarrolló un estudio titulado “Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México” bajo la autoría de Leticia Cortaza y Francisco Mauricio (2014) el objetivo principal que se propusieron fue establecer el nivel de estrés y detectar los estresores más trascendentales que afectan al personal de enfermería en un hospital de segundo nivel del sur de Veracruz. Para tal efecto, los autores realizaron un estudio descriptivo con 41 enfermeras de esta sección de estudio, seleccionadas mediante muestreo aleatorio simple, es así que utilizaron la Escala de Estrés de Enfermería para medir situaciones estresantes percibidas con una confiabilidad de 0,84.

Al respecto, encontraron que el 100% de las enfermeras experimenta algún estrés, el 65,9% experimenta estrés a veces y el 34,1% experimenta estrés a menudo. El mayor impacto fue en el aspecto físico, siendo la carga de trabajo el mayor estresor (48,8%), seguida de la muerte y el dolor (29,3%) y la incertidumbre sobre el tratamiento (29,3%). Los hombres creen que están bajo mucha presión (83,3%), frente al 25,7% de las mujeres. (Cortaza & Mauricio, 2014).

A nivel centro americano, las autoras cubanos María Marrero, María Aguilera y María Aldrete (2008) realizan un artículo titulado “Estrés psicosocial laboral en mujeres embarazadas del sector de la salud de La Habana, Cuba 2005-2006”, para evaluar el nivel de estrés psicosocial laboral según el modelo de demanda-control de la carga de trabajo y el desequilibrio esfuerzo-recompensa. Se realizó un estudio de cohorte prospectivo en 2005 en 78 mujeres embarazadas de un departamento de salud municipal de La Habana, Cuba, durante los 6 años de estudio, los encuestados completaron cuestionarios sobre el contenido del trabajo y cuestionarios sobre el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el contexto laboral.

Es así que los resultados del artículo descubren que las mujeres embarazadas perciben una mayor presión laboral y son conscientes de que su trabajo es mentalmente exigente. También creen que su trabajo requiere mucho esfuerzo externo pero poca recompensa. El parto prematuro, la amenaza de aborto y las horas de trabajo durante el embarazo se asociaron con un mayor estrés laboral. (Marrero, Aguilera, & Aldrete, 2008)

En Nicaragua, la autora Aracely Huete (2022) llevó a cabo una investigación denominada “Relación del estrés laboral y síndrome metabólico en personal de una clínica laboral. Nicaragua. Marzo abril 2022”. El objetivo principal fue analizar la relación entre el estrés laboral y el síndrome metabólico en el personal de una clínica médica mediante el método de investigación cuantitativa descriptiva correlacional. El área de investigación fue una clínica de medicina del trabajo y la muestra estuvo conformada por 26 personas.

Los resultados de la encuesta muestran que el 50% (13) de los encuestados tenían entre 30 y 39 años, el 38% (10) tenían niveles de estrés moderados, el 35% (9) tenían niveles de estrés intermedios y el 19% (5) tenían un nivel bajo de estrés y tan solo el 8% presentaron un nivel alto de estrés. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre pacientes con síndrome metabólico y estrés laboral, $p = 0,803$. Los trabajos con mayores niveles de estrés son: técnicos de laboratorio, gerentes y administradores, médicos y enfermeras. Las áreas con los niveles de estrés más altos (moderados) fueron las áreas de laboratorio y administración médica con niveles de estrés moderados. (Huete, 2022)

Por otro lado, en Colombia se realiza un documento académico denominado “Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico” elaborado por Arce *et al* (2020) este estudio examinó la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en empleados del Fondo para la Infancia con Discapacidad de la Provincia del Atlántico de Colombia. Un cuestionario del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana examinó los niveles de estrés y los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

Descubrieron que el 31,4% de los empleados experimentaban altos niveles de estrés laboral y también descubrimos que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo estaban correlacionados positivamente con el grado de estrés laboral en todos los dominios. (Arce, y otros, 2020)

En Perú, las autoras Eli Valderrama & Ytala Polino (2020) realizan un estudio académico denominado “Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica” el objetivo principal que se propusieron fue analizar el estrés laboral en el sector salud peruano, en este sentido, las autoras concluyen que el estrés juega un papel importante en la reducción de la calidad de la atención al paciente: es importante mejorar las políticas globalmente aplicables de las instituciones públicas competentes para garantizar la salud mental de los empleados, el punto de partida de las políticas en las organizaciones privadas y públicas es mejorar significativamente la reducción del estrés en el trabajo. (Valderrama & Polino, 2020).

Al mismo tiempo, en Ecuador Lucero *et al* (2020) llevan a cabo un estudio titulado “Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador” para determinar en qué medida el estado de salud de los médicos y enfermeras de urgencias del Hospital de Especialidades de San Juan se relaciona con el estrés laboral, los autores realizaron un estudio básico, no experimental, transversal y descriptivo en el que participaron 57 empleados que completaron cuestionarios. Sobre el estrés laboral. A los sujetos se les administró un cuestionario de autopercepción de salud y se utilizó la prueba de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables utilizadas en el estudio

Los resultados mostraron que los pacientes con alto estrés laboral sufrían principalmente de falta de cohesión (84,51%). El personal de

enfermería sufre una alta presión laboral. La dimensión falta de coherencia (97,50%) fue la dimensión más pronunciada entre el personal de enfermería.

En Argentina, la Revista Escritos Contables y Administrativos publica un artículo denominado “Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral un diagnóstico preliminar para la Argentina” bajo la autoría de Moirano *et al* (2021) su objetivo principal fue diagnosticar el estrés laboral de los trabajadores argentinos que pasaron al trabajo remoto debido a la pandemia. Para tal fin, los autores desarrollaron una metodología para lograr el objetivo planteado. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario en línea recopilado entre mayo y junio de 2020 mediante muestreo de bola de nieve.

El estudio encontró que los trabajadores remotos encuestados creían que los costos de su adaptación eran mayor fatiga, síntomas físicos y psicológicos y altos niveles de agotamiento mental, así también se evidencian altos niveles de inseguridad, especialmente para aquellos que han experimentado una disminución de sus ingresos y trabajo en organizaciones pequeñas y privadas, a partir de los resultados del estudio, se propone una discusión sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores. (Moirano, Ibarra, Riera, & Baritoli, 2021).

1.2 Definición del Problema de Investigación

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) el estrés se refiere a un estado de ansiedad causado por situaciones difíciles, recalca que todos experimentamos algún nivel de estrés porque es una

respuesta natural a las amenazas y otros estímulos, además que la forma en que respondemos al estrés determina cómo afecta nuestra salud.

Según la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, Ecuador fue clasificado como el segundo país más estresante de América Latina en el ámbito laboral en 2019 (Diario Cronica, 2022).

Factores como la carga de trabajo excesiva, las directrices contradictorias, la inseguridad laboral, las horas de trabajo extendidas y la necesidad de ingresos adicionales son factores clave que contribuyen a la inestabilidad emocional en los empleados, por este motivo, el síndrome de fatiga ha sido incluido en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud a partir del 1 de enero de 2022 (OMS).

El estrés laboral o estrés en el contexto del trabajo es una de las consecuencias más importantes de los riesgos psicosociales, además, el estrés laboral afecta no sólo la salud física y mental, sino también la forma de realizar el trabajo, lo que a su vez afecta el ausentismo, el rendimiento y la productividad. (INSST, 2019).

Se considera que este fenómeno es un posible resultado de métodos de trabajo que exigen a los trabajadores trabajar en condiciones adversas, generando en el cuerpo humano niveles extremos de agotamiento y de ansiedad.

El estrés en el contexto laboral es generado por las múltiples exigencias que el trabajador pueda presentar, pues produce agotamiento y ansiedad, a la vez que afecta de manera directa a las personas y las lleva a plantearse

dilemas para elegir entre su salud y el trabajo, pues en muchos de los casos los trabajadores prefieren seguir en este entorno, poniendo en peligro su salud (Peralta, 2012).

De acuerdo con (Peralta, 2012) expresa que el estrés está presente en todas las condiciones sociales, una de estas en el entorno laboral, debido a que está asociado con el temor por perder el trabajo, por la competencia con los compañeros y las exigencias por los objetivos que la empresa plantea a todos los colaboradores.

Por lo que se puede considerar como objeto de estudio a la afectación del estrés laboral en los trabajadores, esto debido a que las exigencias laborales cada vez son más fuertes, generando así niveles altos de estrés en el trabajo.

1.3 Preguntas de Investigación

1.3.1 Pregunta Principal

- ¿Cómo afecta el estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre?

1.3.2 Preguntas Especificas

- ¿Qué factores laborales contribuyen al estrés en los funcionarios de una institución pública?
- ¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios?
- ¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Analizar la afectación del estrés laboral en los funcionarios de una institución pública del cantón Salitre con el fin de generar insumos investigativos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores laborales que contribuyen al estrés en los funcionarios de una institución pública.
- Determinar las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios.
- Conocer la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios.

1.4.3 Justificación

Llevar a cabo un estudio referente al estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre de la provincia del Guayas en el 2024 está motivado debido a que la práctica preprofesional fue realizada en el área de Talento Humano, en donde se logró evidenciar que esta problemática se encuentra presente en gran parte del personal que labora en esta institución.

Comprender las causas y consecuencias del estrés laboral no solo beneficiaría al bienestar laboral, sino que también permitirá equipar con

herramientas para ayudar a otros profesionales a manejar situaciones similares en el futuro como profesional de Trabajo Social.

A nivel académico, durante la formación académica en Trabajo Social se abstraen conocimientos teóricos en lo referente al Talento Humano, la realización de la práctica pre profesional en esta área es de gran relevancia ya que permite plasmar los conocimientos adquiridos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en tal sentido realizar un estudio sobre el estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre de la provincia del Guayas en el 2024 otorgará insumos investigativos para futuras investigaciones en torno al tema.

Explorar este tema desde una perspectiva de trabajo social nos permitirá identificar factores de riesgo y protección específicos en el entorno laboral, desarrollar medidas efectivas para prevenir y gestionar el estrés y promover un entorno de trabajo más saludable y equitativo. Además, contribuirá a formar profesionales capacitados para abordar este creciente problema en la sociedad moderna, mejorando así la calidad de vida de los trabajadores y fortaleciendo el impacto positivo del trabajo social en la sociedad.

Desde la perspectiva del ejercicio profesional, realizar un estudio sobre el estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre de la provincia del Guayas en el 2024 permite ampliar los conocimientos a profundidad, plasmarlos en el desarrollo del presente documento y fortalecer la praxis profesional al identificar las principales

necesidades socio-laborales de los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre.

Realizar estudios de investigación sobre temas relevantes como el estrés laboral puede aumentar la visibilidad y el reconocimiento del Trabajo Social como una disciplina clave para abordar problemas sociales complejos, esto fortalece la posición y la influencia del trabajador social dentro de la comunidad profesional y en la sociedad en general.

A nivel social, el estrés laboral además de generar efectos colaterales en la salud física y mental de los trabajadores, estos efectos también lo vemos reflejado en el contexto familiar, incidiendo en las relaciones sociales del sistema familiar, es así que realizar esta investigación podría ser de gran importancia para mitigar su afectación en las familias, en la generación de información pertinente para la creación de políticas públicas. Es así que, realizar un estudio sobre el estrés laboral en los empleados de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre, en la provincia del Guayas, será de gran relevancia para la sociedad.

El estudio sobre estrés laboral desde una perspectiva de la profesión de Trabajo Social no solo busca beneficiar a los funcionarios u otros individuos, y organizaciones directamente afectadas, sino que también tiene la capacidad de generar un impacto auténtico y más amplio en la sociedad al promover condiciones dignas de trabajo.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1 Referente Teórico

2.1.1 Teoría del Estrés Laboral

La teoría del estrés de Hans Selye basa su literatura desde el concepto frecuente de estrés, es decir esto se trataría de una respuesta que tiene el ser humano ante alguna demanda externa, por otro lado, el autor desarrolla un estudio denominado Síndrome de Adaptación General, con el que logra efectuar la Teoría del Estrés Laboral por medio de tres etapas; alarma, resistencia y agotamiento por las que atraviesa el ser humano para desarrollar estrés (Selye, 1956).

La calidad de vida laboral y el bienestar de los funcionarios han tomado gran relevancia en la investigación social y organizacional debido a los efectos que el estrés laboral tiene en el desempeño y en la salud mental de los trabajadores, es así que desde la teoría del estrés laboral busca relacionar múltiples factores que dan paso al estrés en los contextos laborales, llevando a los trabajadores a generar agotamiento físico y mental.

En tal sentido, el estrés laboral es definido como un proceso psicológico y emocional que ocurre cuando las demandas del entorno laboral exceden las capacidades y recursos del individuo para enfrentarlas adecuadamente (Lazarus & Folkman, 1984).

De acuerdo con los autores, el estrés laboral no solo se genera por factores externos, sino también por la evaluación en la que cada trabajador

hace sobre los recursos y habilidades con los que cuenta para poder hacer frente a los desafíos percibidos en los contextos laborales creando un desajuste entre los factores del entorno laboral y el cumplimiento de metas laborales establecidas.

Desde el ámbito del sector público, las principales fuentes de estresores para los trabajadores está el cumplimiento de los estándares de calidad laboral, el tener que cumplir con expectativas para poder tener un óptimo desempeño laboral, así también otra fuente estresara son la cantidad limitada con la que los funcionarios del sector público cuenta, sumado a ello está la carga de trabajo (Gil-Monte, 2005).

Hans Selye considerado como uno de los pioneros de la teoría del estrés, mismo que desarrollo esta teoría en base a los estudios realizados para el análisis de la fisiología y otros factores externos que alteran los niveles de estrés en el ser humano, por lo que describe que el estrés presenta tres fases; fase de alerta, fase de resistencia y fase de agotamiento. (Selye, 1956).

De acuerdo con el autor, estas etapas reflejan cómo el cuerpo humano reacciona ante una situación de amenaza o factores estresantes, por lo que en primera instancia de señales de estrés hasta altos niveles de desgaste físico y señales de afectación psicológica que pudieran presentarse si el estrés se vuelve crónico.

Selye identifico que el estrés se desarrolla en tres etapas, es así que desde su literatura refiere que el estrés es la respuesta que tienen los seres humanos antes cualquier demanda, pudiendo ser esta positiva o negativa, en tal sentido, la Teoría del Estrés Laboral descrita por Selye contiene las

categorías; fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento (Selye, 1956).

- **Fase de Alarma**

Se trata de la primera reacción que tiene el ser humano ante un factor estresante, en esta fase el ser humano activa mecanismo de defensa para tratar de mitigar el estado de alarma en el que se encuentra, es así que el cuerpo aumenta la frecuencia cardiaca, así como también secreta mayor cantidad de adrenalina. En el contexto laboral, esta fase se produce cuando un trabajador se enfrenta a un desafío nuevo o desconocido, o también cuando la presión laboral es de modo repentino (Selye, 1956).

- **Fase de Resistencia**

En esta fase se evidencia cuando el estrés es persistente, y el ser humano trata de todos los modos posibles adaptarse al factor que le estaría causando estrés; es así que, en el ámbito laboral, esta fase la vemos presente al momento en el que el trabajador emplea estrategias para tener bajo control la carga de trabajo, así como también organizar el tiempo y las relaciones sociales, sin embargo, esta fase tiene la particularidad de, prolongación del estado de estrés, y el ser humano agota sus recursos para mitigar el estrés (Selye, 1956).

- **Fase de Agotamiento**

En la fase final, aquí ocurre cuando el ser humano es expuesto a factores estresantes de forma prolongada y continua, es donde el ser humano pierde la capacidad de respuesta ante el estrés, entonces se presenta el agotamiento tanto físico como mental y psicológico. Desde un contexto laboral

esta fase ocurre cuando el trabajador presenta síntomas y señales de agotamiento físico y mental, consecuentemente disminuye el rendimiento laboral, se acrecientan los problemas de salud, incluso puede desarrollar el Síndrome de Burnout. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

Es así que, de acuerdo con la teoría, el estrés laboral es concebido cuando se presenta un desequilibrio en el cuerpo humano debido a la ostentación a elementos estresores, provocando que el cuerpo humano genera una reacción a sobre nivel para intentar disminuir los niveles de estrés, por lo que la respuesta del cuerpo humano ante elementos estresores se refleja a nivel físico, mental y emocional afectando la calidad de vida tanto del trabajador como el de su familia.

En tal sentido, el nivel de carga de trabajo ocasionado por el estrés laboral afecta la velocidad del proceso de desgaste físico y mental, considerando que el problema no es la reacción del cuerpo al estrés, sino que cuanto mayor es el estrés, más cansada física y mentalmente está la persona. (OIT, 2011).

Es así que mientras el cuerpo humano se encuentre mayor tiempo expuesto a elementos estresores genera un desequilibrio en los aspectos fisiológicos, por lo que al existir un desgaste físico, psicológico y emocional en los trabajadores premedita al desarrollo del síndrome de burnout o síndrome del quemado ocasionando que el trabajador sienta agotamiento extremo en las actividades que realiza.

La correspondencia entre el contexto laboral y el estrés cada vez gana más espacio en la sociedad contemporánea, puesto que la mayoría de

personas activas laboralmente pasan más tiempo en las empresas o instituciones trabajando, sabiendo que el trabajo es una actividad fundamental para la subsistencia, así como también generadora de estrés.

De acuerdo con lo antes mencionado, el estrés laboral es una enfermedad generada por la exposición a factores estresores incrementando el agotamiento, la fatiga y la sensación de incapacidad de poder buscar soluciones ante escenarios o situaciones estresantes.

Diversas variables afectan la manifestación de estrés laboral, por lo que Hans Selye desde su Teoría del Estrés Laboral considera las siguientes variables como sustento de su literatura;

- Demandas laborales
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social
- Reconocimiento y recompensas
- Equilibrio entre trabajo – vida personal

Es así que desde la Teoría del Estrés Laboral permite comprender como los funcionarios de la empresa pública de Salitre responden ante la presencia de factores estresantes, así como también conocer las consecuencias de la exposición prolongada a factores estresantes, al identificar estas fases, permitirá contribuir a la creación de estrategias que coadyuben a mitigar el estrés laboral, y brindar una mejor calidad de vida a los trabajadores.

2.2 Referente Conceptual

2.2.1 Estrés

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) define como un estado de ansiedad o tensión mental provocado por situaciones difíciles. También significa que todos los humanos experimentamos algún nivel de estrés, ya que es una respuesta natural a las amenazas y otros estímulos que afectan nuestro bienestar.

Para Naranjo (2009) el estrés se compone de diferentes enfoques, por ejemplo, el enfoque fisiológico y bioquímico se centra en la reacción orgánica que experimentan las personas ante situaciones que perciben como amenazantes, mientras que los enfoques psicosociales también enfatizan los factores externos, es decir, los estímulos y eventos que provocan estrés.

Mientras que para Mikhail (1981), citado por (Blanco, 2003) el estrés se define como un estado psicológico y fisiológico que ocurre cuando ciertas características ambientales desafían a una persona y crean un desequilibrio (real o percibido) entre las demandas impuestas a la persona y su capacidad para adaptarse, lo que ocurre en respuesta a la incertidumbre.

Hans Selye (1974), citado por (Blanco, 2003) Se le considera el padre del concepto moderno de estrés, destacando que tanto los eventos positivos como los negativos desencadenan la misma respuesta de estrés, que puede ser tanto beneficiosa como perjudicial, también señaló los siguientes puntos:

- 1) El estrés no se comprime a una tracción frenética,
- 2) El estrés consigue poseer un efecto positivo,
- 3) No es necesario evitar el estrés, y
- 4) Ningún estrés es igual a la muerte.

Es así como estas observaciones ponen de manifiesto que el estrés es inevitable en el ser humano, que la tensión positiva o negativa es necesaria para equilibrar las respuestas del ser humano ante las diferentes adversidades que se presentan en la vida.

2.2.2 Tipos de Estrés

De acuerdo a la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010) el estrés se desarrolla de diferentes formas en el ser humano, por lo que el estrés se manifiesta en diferentes tipos:

- Estrés agudo
- Estrés agudo episódico
- Estrés crónico

El estrés agudo es el tipo de estrés más común en los seres humanos, este estrés está relacionado con las demandas y presiones recientes, así como con las demandas y presiones esperadas en el futuro cercano, en pequeñas dosis, el estrés agudo es excitante y emocionante, pero cuando es demasiado (APA, 2010).

El estrés agudo episódico ocurre en personas que experimentan estrés agudo frecuente y cuyas vidas son tan caóticas que están agitadas y en crisis, también resalta que este tipo de estrés surge de la preocupación continua, es decir, el estrés fue causado por la situación adversa que vivieron. (APA, 2010).

A diferencia del estrés agudo, el estrés crónico puede ser peligroso porque es más agotador y debilitante que otros tipos de estrés. (APA, 2010).

2.2.3 Signos de Estrés

La Organización Mundial de la Salud afirma que el estrés puede dificultar la relajación y la concentración y también puede causar ansiedad e irritabilidad, cuando el estrés se vuelve crónico, puede empeorar los problemas de salud y aumentar el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas (OMS, 2023).

Las situaciones estresantes pueden causar o empeorar problemas de salud mental, a menudo ansiedad o depresión, que requieren atención médica. (OMS, 2023).

Es así que entre los principales signos de estrés se presentan los siguientes:

- Físicos
 - Dolor de cabeza
 - Náuseas
 - Tensión muscular
 - Temblores
 - Palpitaciones, especialmente en los ojos
 - Respiración agitada
 - Presión en el pecho
 - Alteraciones estomacales
 - Cansancio
 - Disfunción sexual
- Emocionales
 - Temor
 - Nerviosismo

- Inseguridad
- Angustia
- Irritabilidad
- Preocupación
- Depresión
- Comportamentales
 - Llanto
 - Bruxismo
 - Risa exagerada
 - Hiperactividad
 - Trastornos del sueño
 - Bulimia
 - Anorexia
 - Tics nerviosos
- De Aprendizaje
 - Pensamientos catastróficos
 - Dificultad para tomar decisiones
 - Mala memoria
 - Déficit de atención
 - Pensamiento lógico lento
 - Percepción de fracaso

Es así que por medio de estos signos es posible deducir que una persona puede estar pasando por un estado de estrés, y debe ser tratado para evitar trascender a un nivel de estrés crónico, por lo que es necesario que la persona acuda con un especialista para evitar complicaciones.

2.2.4 Estrés Laboral

El estrés laboral es considerado una patología, producto del estrés crónico, característico de las profesiones que brindan cuidados intensivos y de largo plazo a personas indigentes o dependientes (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Se puede decir también que el estrés laboral es un estado patológico y fisiológico resultado del estrés cronificado y desarrollado en contextos laborales, en donde los colaboradores manifiestan síntomas de tensión, cansancio, angustia y otros síntomas que generan desgaste físico y psicológico en el colaborador.

Así también lo manifiesta el Instituto Español de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022) el estrés laboral, o estrés en el trabajo, se considera como una de los principales resultados de la exposición prolongada a factores estresantes, es así que hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones, además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés laboral se refiere al agotamiento o fatiga laboral debido al exceso de trabajo, que se manifiesta como altos niveles de estrés, cansancio físico y mental crónico, actitudes frías y deshumanizadoras, deshumanización, cinismo y sensación de inadecuación de las tareas desarrolladas.

Desde esta perspectiva, el estrés laboral es considerado como un fenómeno colectivo, en el que, si un colaborador presenta síntomas de estrés

crónico, lo más probable es que todos los colaboradores también tengan síntomas de estrés crónico debido a la forma en la que se estaría ejecutando el trabajo, así como también por las relaciones sociolaborales.

En esta línea, Apiquian (2007) refiere sobre los factores que influyen en el desarrollo patológico del estrés laboral en los colaboradores:

- Exceso de carga laboral,
- Cambios de última hora en el trabajo
- Adhesión de nueva tecnología
- Clima laboral desfavorable
- Sueldos que no reflejan el valor del trabajo
- Incertidumbre en el futuro laboral
- Precariedad laboral

Por lo tanto, este y otros tipos de factores influyen negativamente en la vida laboral y personal de los funcionarios, lo que incrementa la posibilidad de desarrollar estrés crónico en el campo laboral, afectando no solo el desenvolvimiento laboral sino también la calidad de vida de los funcionarios.

2.2.5 Desgaste Profesional

De acuerdo a Romero (2019), el desgaste profesional es un tipo de respuesta desfavorable a la presencia del estrés agudo y se evidencia sobre todo en las interacciones, impactando tanto en las personas que brindan algún servicio como quienes lo reciben.

El desgaste profesional, también conocido como síndrome de desgaste profesional o burnout, es un estado de agotamiento mental, emocional y físico

que se produce como consecuencia del estrés crónico en el trabajo, además, resalta que, aunque el desgaste profesional no es una enfermedad, puede ser considerada como un detonante para una complicación médica en el área física o psicológica (ADA, 2022).

De acuerdo con el Instituto Español de Salud y Seguridad en el Trabajo (INSST, 2022) el desgaste profesional se caracteriza por:

- Sensación de falta de energía,
- Distanciamiento mental del contexto laboral,
- Incremento de cinismo en el trabajo,
- No sentirse realizado personal ni profesionalmente,
- Sentirse indeficiente.

Es así que el desgaste profesional, puede afectar a toda persona que funge funciones de interacción con otras personas, por lo que compromete la calidad vida, del servicio que presta y la productividad en el trabajo, tal es el caso de los funcionarios de la empresa pública del cantón Salitre, que se trata de una empresa al servicio de la comunidad.

2.2.6 Calidad de Vida

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1996) definen a la calidad de vida en concordancia a la forma en la que el ser humano observa y siente el lugar que ocupa en el entorno cultural y en el sistema de valores en que vive, así como en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. Todo ello en contraste con su salud física, su estado

psicológico, su grado de independencia, sus relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales.

La calidad de vida es el resultado de la interacción constante entre factores económicos y sociales, necesidades personales, libertad emocional, entorno ecológico, estado de salud (enfermedades personales y sociales) (Galván, 2014).

Además, la calidad de vida de un individuo puede entenderse como una relación global en la que determina aspectos positivos, pero también pueden ocurrir eventos indeseables durante la vida de un individuo, que reflejan el equilibrio individual y colectivo entre los valores y relaciones sociales en formación (Galván, 2014).

Para la autora Galván (2014) existen cinco campos que comprenden la calidad de vida tales como:

- Físico: puede incluir aspectos de salud y seguridad física.
- Material: Vivienda confortable, acceso a todos los servicios básicos, alimentación y transporte a un precio asequible.
- Educación: la presencia y accesibilidad de la educación que permite la expansión individual y colectiva del conocimiento.
- Emociones: Un área muy importante para cualquier persona, a través de la cual sus estados emocionales pueden crecer y relacionarse efectivamente entre sí.
- Social: Los seres humanos tienen relaciones interpersonales basadas en una base familiar y un círculo de amigos para apoyar su desarrollo.

2.2.7 Trabajo Social y su intervención con el estrés laboral

El profesional en Trabajo Social juega un rol de suma importancia en las empresas, especialmente en aquellas empresas en la que los colaboradores prestan servicios directamente con personas, se hace notable la intervención de estos profesionales con el fin de brindar bienestar a los colaboradores, así como también para la empresa misma.

Para Campuzano (2019) se refiere al papel del trabajo social en las empresas, que tiene como objetivo crear un ambiente de trabajo amigable y así aumentar la productividad económica de las empresas manufactureras o la eficiencia de los proveedores de servicios. Al mejorar y perfeccionar las habilidades, capacidades y técnicas de los empleados y brindar diversas oportunidades de cambio, los profesionales planean crear personas capaces de enfrentar problemas y dificultades para mejorar su calidad de vida.

De acuerdo con el Consejo General de Trabajo Social (CGTS, 2019) la intervención del trabajo social en el estrés laboral se centra en reducir y controlar el estrés y el cansancio emocional que puede experimentar una persona en su lugar de trabajo, con el propósito que los colaboradores sean capaces de hacer frente a los factores estresores.

2.3 Referente Normativo

2.3.1 Normativa Nacional

Constitución del Ecuador

En la carta magna del Ecuador no se detectan artículos que guarden relación directa con el tema planteado de la presente investigación, sin

embargo, se considera a los artículos que tienen congruencia con el derecho al trabajo y a un entorno sano y saludable considerado como Buen Vivir, es así que en el Art. 33 estipula:

El trabajo es un derecho y una obligación social, además de un derecho económico, fuente de realización personal y fundamento de la economía, donde el Estado garantizará el pleno respeto a la dignidad de los trabajadores, una vida digna, un salario justo, la salud y el trabajo libremente elegido o aceptado. (Constitucion de la República del Ecuador, 2008).

Así también considerando que el estrés laboral afecta no solo la salud física sino también la psicológica y emocional, en concordancia con el Art. 32 estipula que:

La salud es un derecho garantizado por el Estado y su realización está vinculada a la implementación de otros derechos, incluidos los derechos al agua, a la alimentación, a la educación, al deporte, al trabajo, a la seguridad social, a un medio ambiente sano y otros derechos a una buena vida. (Constitucion de la República del Ecuador, 2008).

En cuanto a la salud física, psicológica y sexual el estado ofrece a toda la población el derecho inviolable a la vida digna en todos los ámbitos y contexto, es así que por medio del Art. 66 numeral 3 establece:

El estado reconoce y garantizará a las personas el derecho a la integridad física, psíquica, moral y sexual, así como también la tortura, los malos tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes (Constitucion de la República del Ecuador, 2008).

Código de Trabajo

El Código de Trabajo es una herramienta normativa utilizado para regular las relaciones laborales en estado de dependencia, al tratarse de una investigación con enfoque de Talento Humano en el análisis del estrés laboral es necesario el estudio normativo desde el Código de Trabajo, es así que desde el Art. 410 establece lo siguiente:

Los contratantes son forzados a asegurar a sus colaboradores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. (Codigo del Trabajo, 2005)

La prevención y atención del estrés laboral en los colaboradores de las empresas, mediante el presente instrumento normativo se busca brindar un espacio agradable, saludable y óptimo para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin la presencia de factores estresores, por lo que en el Art. 434 establece que:

En toda obra colectiva y permanente con más de diez trabajadores, el empleador debe elaborar y presentar al Ministerio de Trabajo y Empleo un código de protección laboral, que se actualiza cada dos años. (Codigo del Trabajo, 2005)

Considerando que entre los instrumentos para evaluar la existencia de Factores de Riesgo Psicosocial es emitido por la entidad rectora de las relaciones laboral, así como también las instrucciones de cómo aplicar y evaluar.

Ley de Seguridad Social

Este instrumento se encuentra amparado por el Instituto Nacional de Seguridad Social direccionado para el amparo de los afiliados a la seguridad social del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), entre sus líneas se detecta un artículo que guarda concordancia con el estudio del estrés laboral, en tal sentido en el Art. 155 estipula que:

Proteger a los/las servidores/as y trabajadores/as afiliados, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral (Ley de Seguridad Social , 2001).

Es así como mediante este instrumento el IESS garantiza la protección de los afiliados en el cuidado y prevención de riesgos psicosociales derivados del trabajo, tal como lo es el estrés laboral, brindado a los afiliados la posibilidad de reparación física y psicológica.

Ley Orgánica del Servicio Publico LOSEP

Esta normativa regula el comportamiento y las condiciones de trabajo de los servidores públicos, buscando garantizar un ambiente laboral saludable y equilibrado que promueva su bienestar, en tal sentido entre los artículos que tienen relevancia con el presente estudio se encuentran los siguientes.

En el Art. 3 resalta la importancia de respetar la dignidad de los servidores públicos, protegiendo su integridad física, mental y emocional. Este principio es esencial para entender que un ambiente de trabajo saludable no sólo es un derecho, sino también la base para el desarrollo de las

competencias individuales, ya que pide a las autoridades públicas que adopten medidas para reducir los factores de estrés en el lugar de trabajo, como la carga de trabajo excesiva, el acoso o la falta de recursos adecuados. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010).

Así también en el Art. 43 enfatiza la importancia de prevenir riesgos laborales, incluyendo los asociados al estrés. Las instituciones públicas deben desarrollar políticas específicas para identificar y gestionar estos riesgos, como programas de soporte emocional, evaluaciones periódicas del clima laboral y actividades que promueven el autocuidado y la resiliencia (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010).

Mientras que en el Art. 44 establece que los servidores públicos tienen derecho a condiciones laborales que garantizan su salud física y mental. Esto implica que las instituciones deben crear ambientes de trabajo que minimicen los riesgos psicosociales, como el estrés crónico, y promuevan el equilibrio entre las exigencias laborales y la vida personal (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010).

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo es un instrumento normativo que regula las normas sobre la salud y seguridad en el trabajo, las mismas que instauran la protección física y mental de los trabajadores en sus áreas de trabajo, es así que, se trata de una herramienta de gran utilidad para el abordaje del estrés en entornos laborales.

Desde el artículo 11 de este instrumento normativo, reafirma que las empresas están en la obligación de identificar y evaluar los factores que

direccionan a un riesgo laboral, así también aquellos riesgos de carácter psicosocial como el estrés laboral, es así como por medio de este artículo, el estado fuerza a las entidades públicas a implementar estrategias que prevengan riesgos laborales y ofrezca condiciones dignas de trabajo, en donde los colaboradores estén libres de factores estresores y gocen de una óptima calidad de vida laboral (Ministerio del Trabajo de Ecuador, 1986).

Por otro lado, desde el artículo 13 recalca la importancia de capacitar a los colaboradores en temas relevantes a la salud física y mental, así como también en temas referentes a la seguridad en el trabajo, por lo que los empleadores están en la obligación de proporcionar información y las herramientas necesarias para gestionar el estrés en el contexto laboral, es ahí donde radica la importancia de realizar una adecuada capacitación dirigida para colaboradores de la empresa ya que les permitirá afrontar de una mejor manera situaciones que les genere estrés. (Ministerio del Trabajo de Ecuador, 1986)

Mientras que en el artículo 16 referente a las organizaciones deben brindar a sus colaboradores un entorno sano y saludables, donde el trabajador se sienta protegido, no solo en el aspecto de salud física, sino también en la salud mental, cuidando aspectos emocionales y psicológicos, esto permitirá a los colaboradores reducir los niveles de estrés en el trabajo (Ministerio del Trabajo de Ecuador, 1986).

2.3.2 Normativa Internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Desde una perspectiva de derechos humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) establece el principio de protección de la salud física y mental de todos, incluidos los funcionarios públicos.

En el art. 23 reconoce el derecho de toda persona a trabajar en condiciones dignas y favorables, que incluyan no sólo un entorno de trabajo seguro sino también libre de factores que puedan causar estrés crónico, como la carga de trabajo excesiva, las largas jornadas de trabajo o las condiciones adversas. Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de crear espacios laborales donde sus funcionarios se sientan respetados y valorados, promoviendo su bienestar general (Naciones Unidas, 1948).

Mientras que en el Art. 25 señala que "todos los seres humanos tienen derecho a condiciones de vida apropiadas que asegure su salud y bienestar" (Naciones Unidas, 1948). El estrés laboral crónico puede desencadenar problemas físicos como enfermedades cardiovasculares y psicológicas como ansiedad o depresión, lo que contraviene este principio, es así que el Estado a través de las entidades públicas debe proporcionar herramientas necesarias para que las empresas privadas y públicas ofrezca a sus colaboradores prácticas saludables que sirvan para gestionar el estrés.

Así también, desde el artículo 24 el estado a través de las diferentes entidades públicas garantiza el derecho al descanso, recalando que la duración de una jornada de trabajo no debe superar las ocho horas (Naciones Unidas, 1948). En tal sentido, la relevancia de este artículo con el estrés en

entornos laborales, debido a que hoy por hoy el trabajo excesivo está presente en varias empresas, lo que conlleva al agotamiento físico y psicológico.

Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento

La Declaración de la OIT concerniente a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998) instituye un marco para suscitar contextos de trabajo sanos y decentes, por lo que aborda asuntos que afectan directamente la calidad de vida de los colaboradores.

Es así que, uno de los principios básicos de la declaración es el desarrollo de condiciones de trabajo seguras y saludables, aspecto esencial para reducir el estrés en el trabajo en las instituciones públicas. Cuando el ambiente de trabajo no es propicio debido a una carga de trabajo excesiva, falta de recursos o acoso laboral, la salud física y mental de los empleados está en riesgo (OIT, 1998).

Otro principio clave es prevenir el estrés compulsivo o excesivo, que está directamente relacionado con la gestión del estrés, donde las jornadas laborales largas y continuas son una causa común de estrés para los empleados públicos, afectando su salud y calidad de vida, además, la adhesión a este principio incluye establecer límites claros de tiempo de trabajo y promover el equilibrio entre la vida personal y laboral. (OIT, 1998).

La implementación de los principios de la declaración de la OIT no sólo reduce los factores de estrés en el lugar de trabajo, sino que también mejora significativamente la calidad de vida de los empleados estatales. Esto crea un entorno más equilibrado en el que los empleados se sienten valorados y

protegidos, lo que a su vez promueve niveles más altos de compromiso. y productividad (OIT, 1998).

2.4 Referente Estratégico

Agenda de Desarrollo Sostenible 2020 – 2030

Problemas recientemente identificados como el estrés laboral de los funcionarios públicos están estrechamente vinculados con los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada por las Naciones Unidas. La agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluyen promover la prosperidad para todos, garantizar condiciones de trabajo decentes y construir sociedades más inclusivas y justas.

Es así que, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 busca "garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades" (Naciones Unidas, 2015). Este objetivo es fundamentalmente importante para prevenir el estrés laboral, ya que esta condición puede afectar negativamente a la salud física y mental de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre, es así que, para lograr este propósito, el estado deberá adoptar estrategias que incluyan programas de salud mental que coadyuben a reducir los riesgos psicosociales y con ello el estrés laboral.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 5, que promueve la igualdad de género, también tiene implicaciones para la gestión del estrés en el lugar de trabajo, donde el trato desigual, la falta de oportunidades de desarrollo y la doble carga de trabajo que enfrentan muchas mujeres en el ámbito público pueden causar un gran estrés, así también promueve la implementación de

políticas de igualdad de género en las instituciones públicas contribuirá a crear un ambiente de trabajo más justo y saludable (Naciones Unidas, 2015).

Mientras que el ODS 10 busca "reducir las desigualdades en y entre los países" (Naciones Unidas, 2015). Lo que, en el mercado laboral, puede significar la necesidad de suprimir las prácticas laborales discriminatorias y garantizar la igualdad y equidad en el acceso a las oportunidades de desarrollo y a condiciones de trabajo decentes para todos los funcionarios públicos.

Plan Nacional para un Nuevo Ecuador 2024 – 2025

El Nuevo Plan Nacional de Desarrollo para el Ecuador 2024-2025 es una herramienta estratégica que gestiona la implementación de las políticas públicas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, incluso aquellas derivadas en contexto laborales como el estrés laboral, destacando estrategias específicas que trasgreden directamente en este tipo de problemáticas.

Uno de los ejes principales del plan es el eje social, que establece políticas y objetivos orientados a garantizar el bienestar general de la población, promoviendo el acceso a la salud, la educación y condiciones dignas de trabajo, en tal sentido, este enfoque no sólo mejora las condiciones de trabajo, sino que también ayuda a reducir el estrés en el lugar de trabajo, garantizando un ambiente de trabajo saludable y justo. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Además, el eje institucional está comprometido con la construcción de un Estado eficiente, transparente y que priorice el bienestar social, esto

incluye medidas para garantizar una distribución justa de los recursos, promover la formación profesional, alentar la participación activa de los funcionarios públicos en la toma de decisiones y fortalecer su motivación y propósito en el trabajo. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de Investigación

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación y en concordancia con la naturaleza del estudio se considera al enfoque cuantitativo para el desarrollo de la investigación sobre el estrés laboral en los funcionarios de una empresa pública de la ciudad de Salitre.

En tal sentido, la investigación con enfoque cuantitativo tiene gran relevancia ya que permitirá analizar, determinar, describir e identificar de forma objetiva las variables que en este caso son el estrés laboral, lo que ayudara a generar información confiable para el cumplimiento o no de los objetivos planteados.

La investigación con enfoque cuantitativo se caracteriza por contener datos cuantificables en la información, es decir mediante la aplicación de instrumentos se obtiene información numérica. Según Hernández *et al* (2010), el enfoque cuantitativo busca “describir, explicar y predecir fenómenos mediante la recolección de datos cuantificables y el análisis estadístico de estos” (pág. 5).

En ese caso, aplicar instrumentos cuantitativos en una empresa permitirá conseguir resultados que ayudaran a analizar la afectación del estrés laboral de los funcionarios de la empresa pública, contribuyendo en la identificación de patrones y relaciones significativas entre las variables.

Por otro lado, la investigación con enfoque cuantitativo facilita la comprensión entre diferentes contextos y tiempos. De acuerdo con Creswell

(2014) refiere que los estudios cuantitativos "permiten generalizar los resultados a poblaciones más amplias cuando se aplican correctamente" (pág. 157).

3.2 Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación se realizará mediante el tipo de investigación descriptiva, ya que este tipo de investigación proporciona una visión detallada e integral. Según Hernández *et al* (2010) la investigación descriptiva busca "especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis" (pág. 80).

En este caso con la investigación descriptiva permitirá identificar aspectos clave como características del estrés laboral, consecuencias psicosociales del estrés laboral, y las secuelas sociales del estrés laboral, estos datos son esenciales para visualizar como el estrés laboral estaría influyendo en la calidad de vida de los funcionarios.

Por otro lado, al adoptar el nivel de investigación explicativo para la presente investigación con enfoque cuantitativo será posible explicar la relación entre las variables existente en esta investigación. De acuerdo con (Creswell, 2014) la investigación explicativa permite analizar cómo la carga de trabajo, el ambiente laboral y los conflictos organizacionales impactan de manera directa en la calidad de vida de los trabajadores.

3.3 Método de Investigación

Esta investigación tiene como propósito principal analizar la afectación del estrés laboral en los funcionarios de una institución pública del cantón

Salitre, al tratarse de una investigación de enfoque cuantitativo el método que se adecua a este estudio es el no experimental.

Según Hernández *et al* (2010) el método no experimental "se realiza sin la intervención directa del investigador, ya que se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural, para posteriormente analizarlos" (pág. 151). Es decir que la recolección de la información será sobre el estrés laboral y la calidad de vida de los funcionarios de la empresa pública de la ciudad de Salitre sin alterar las condiciones del contexto laboral.

Para Souza *et all* (2007) este método de investigación para estudios en contextos laborales ya que respeta la dinámica cotidiana de los trabajadores, por lo que otorga datos precisos, auténticos y representativos. De acuerdo con los autores, el método no experimental permite desarrollar una investigación en una organización manteniendo un equilibrio entre las dinámicas del contexto laboral y la calidad de vida.

Según Bisquerra y Pérez-Escoda (2015), "en situaciones donde el control experimental no es viable, la investigación no experimental permite estudiar fenómenos de manera objetiva y contextualizada" (p. 87). En un entorno laboral, la manipulación de variables como la carga de trabajo podría generar estrés adicional o afectar el desempeño, por lo que este método garantiza que los resultados reflejen la realidad del entorno laboral.

3.4 Universo, Muestra y Muestreo

El universo es considerado el conjunto de la totalidad de los elementos que serán estudiados. Para Fox (1981) el universo es el conjunto total de sujetos u objetos que forman parte de una investigación, además señala que

una vez definido el grupo con el que se va a trabajar en la investigación, este grupo toma el nombre de población, es decir delimita el grupo de trabajo.

En tal sentido, el universo es el total de los sujetos a los que se va a extraer información, por lo que el universo de la presente investigación es de 491 funcionarios de una empresa pública del cantón Salitre.

Mientras que, la muestra es considerada como un sub conjunto representativo del universo en el que se está estudiando un fenómeno. Según Hernández *et al.* (2010) la muestra es un sub grupo de la población de interés en el que se está recabando información, esta muestra debe ser representativa para que los resultados puedan ser generalizables y confiables (pág. 76).

En concordancia con los autores, la muestra representa un conjunto delimitado de sujetos de estudio que sostienen características similares de acuerdo con el interés de investigación, para delimitar la cantidad exacta para la muestra es necesario emplear la siguiente formula estadística.

Formula de la muestra:

$z =$ nivel de confianza 95% =1.96

$n =$ Universo/población =491

$p =$ Medida de la población con la característica anhelada 50% =0.5

$q =$ Medida de la población sin la característica anhelada 50%=0.5

$e =$ Nivel de erros 5% =0.05

$m =$ Tamaño de la muestra

$$\frac{Z^2 (P*Q)}{E^2 + (Z^2 (P*Q))}$$

$$N$$

$$\frac{1.96^2(0.50 * 0.50)}{0.05^2 + (1.96^2 (0.50 * 0.50))}$$

$$491$$

$$\frac{3.8416 (0.25)}{0.0025+(3.8416(0.25))}$$

$$491$$

$$\frac{0.9604}{0.0025 + \frac{0.9604}{491}}$$

$$\frac{0.9604}{0.0025 + 0.0019}$$

$$\frac{0.9604}{0.0044}$$

$$M=218$$

Es así como la muestra está considerada con 218 funcionarios de una empresa pública de la ciudad de Salitre, mientras que los criterios para la selección de la muestra son los siguientes:

- Predisposición para ser partícipes de esta investigación.
- Ser mayores de edad.
- Ser funcionarios de la empresa pública.
- Funcionarios que tengan más de 1 año laborando en la empresa pública de Salitre.

- Funcionarios hombres y mujeres.

3.5 Categorías y Variables

- Factores laborales
 - Sobrecarga de trabajo
 - Autonomía en las tareas,
 - Relación con superiores,
 - Condiciones laborales
- Consecuencias en la salud física y emocional
 - Fatiga, ansiedad, insomnio, dolores físicos,
 - Gestión de emociones
- Impacto en las relaciones interpersonales y la vida social
 - Calidad de las relaciones interpersonales
 - Conflictos emocionales
 - Participación social
 - Aislamiento social

3.6 Formas de Recolección de la Información

La recolección de información es un elemento clave en todo estudio, ya que constituye el punto de partida para la obtención de resultados, por lo que disponer de datos confiables y relevantes garantiza la generación de resultados valiosos. Por ello, para seleccionar el método más adecuado para recolectar la información se convierte en un aspecto esencial dentro del proceso de investigación.

Para Hernández *et al* (2010) las formas de recolección de información se relacionan con las técnicas empleadas para obtener datos, es decir, los procedimientos e instrumentos utilizados, estos permiten recopilar la información necesaria para establecer resultados y responder a las preguntas planteadas.

Así también los autores Hernández *et al* (2010) señalan que hay una variedad de instrumentos disponibles para la recolección de datos, los cuales pueden aplicarse en diversos tipos de investigaciones, ya sean de enfoque cuantitativos, cualitativos o mixtos. En este caso el instrumento disponible para recolectar la información es la encuesta o cuestionario.

De acuerdo con Bisquerra (2014) la encuesta es "un procedimiento sistemático para obtener información de una población muestral a través de un cuestionario estructurado, que permite analizar patrones y tendencias dentro de un grupo".

Es así que se construye un cuestionario que será aplicado a una población muestral de 218 funcionarios de una empresa pública del cantón Salitre, este cuestionario está conformado por 25 ítems, los 7 primeros ítems corresponden al primer objetivo, los ítems del 8 al 12, 16 y 17 corresponden al segundo objetivo y los ítems del 13 al 15 y del 18 al 25 corresponden al tercer objetivo. Cabe mencionar que las primeras cuatro preguntas que no se encuentran enumeradas corresponde a la caracterización de la población.

3.7 Formas de Análisis de la Información

El análisis de la información cuantitativa obtenida a través de la aplicación de una encuesta requerirá la tabulación de datos estadísticos, esto

implica estructurar y organizar la información recopilada de manera que permita dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

Para la obtención de datos estadísticos, es necesario organizar la información en una base en el programa Microsoft Excel, y posteriormente se ingresan formulas estadísticas para la obtención de tablas y gráficos estadísticos.

Según Norman Denzin (1970), el proceso de análisis de información cuantitativa requiere transformar los datos en representaciones visuales y estadísticas, posteriormente, es fundamental triangular esta información cuantitativa con la realidad observada y la literatura que respalda esta investigación, para con ello explicar los fenómenos estudiados.

Para Alzas & Casas (2017) la triangulación de la información brinda oportunidades para el descubrimiento al permitir la aplicación flexible de distintos métodos, facilita un uso más creativo de las herramientas y optimiza la eficiencia en la recopilación de datos, alineándose con los objetivos planteados. Además, esta estrategia de investigación permite identificar fenómenos atípicos gracias a la profundidad del análisis que ofrece.

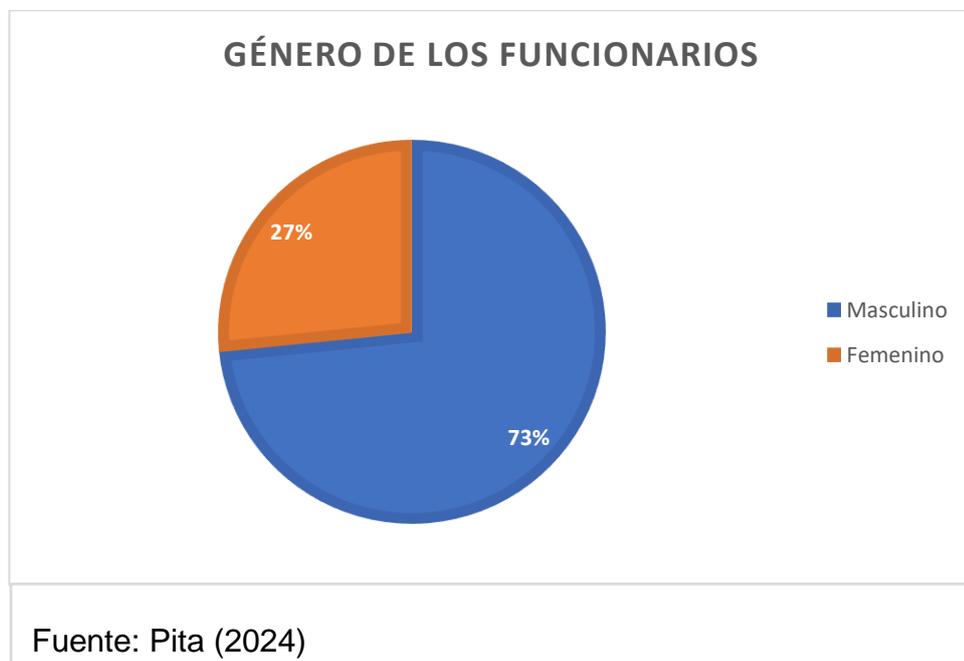
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados posteriores a la aplicación de la encuesta a 218 funcionarios de una empresa pública de la ciudad de Salitre, lo cual coadyuvo a responder a los objetivos planteados en la presente investigación.

4.1 Caracterización de la Población

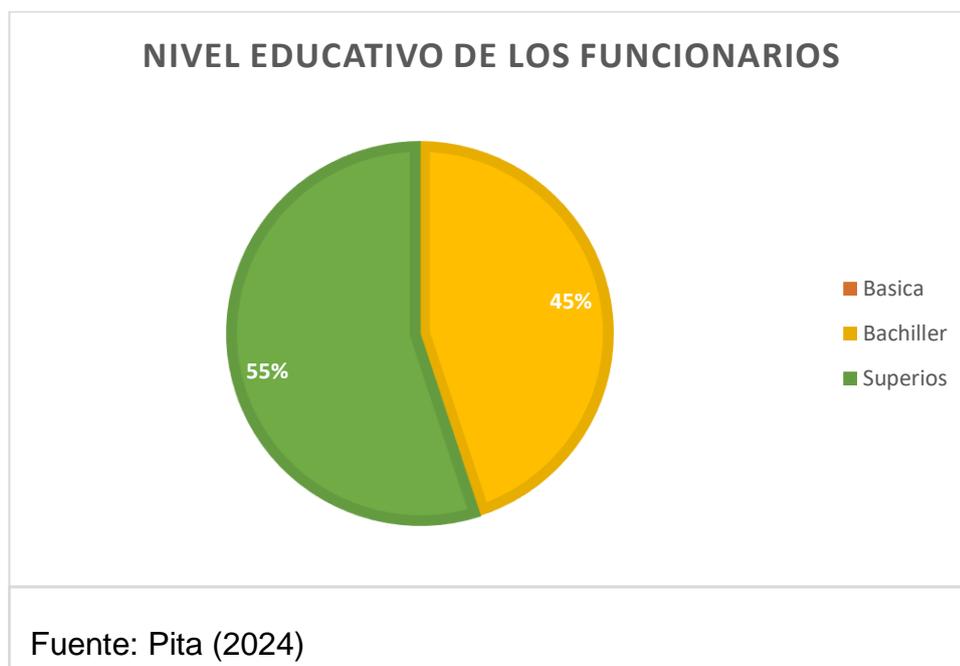
La población de estudio de la presente investigación fueron funcionarios de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre, a quienes se recolectó información mediante la aplicación de una encuesta, de lo cual se pudo identificar características sociales como; el género de los funcionarios, nivel educativo y área de trabajo.

Figura 1. Género de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre



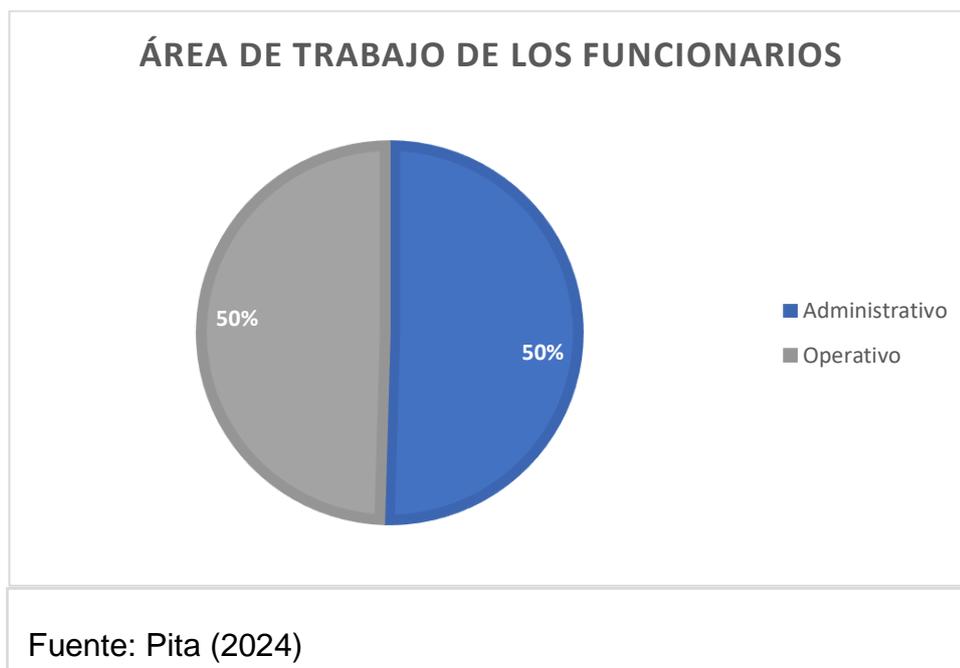
El principal dato característico de toda población es el género de sus integrantes, en este caso, es el género de los funcionarios que laboran en la Empresa Pública de la ciudad de Salitre, es así que en la figura 1 es posible evidenciar que 73% de los funcionarios son de género masculino y el 27% de los funcionarios son de género femenino, por lo que son ubicados en áreas estratégicas para que pudieran efectuar sus funciones.

Figura 2 Nivel educativo de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre



En cuanto a la segunda característica de la población analizada, es el nivel educativo, siendo este aspecto muy relevante para la ubicación de sus puestos y áreas de trabajo, por lo que en la figura 2 se observa que el 55% tiene educación en estudios superiores, el 45% tiene educación en un nivel de bachillerato, sin embargo, llama la atención que no hay funcionarios con educación básica.

Figura 3 Área de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre



Esta característica hace referencia al espacio físico dentro de la organización donde el funcionario realiza sus funciones, estas áreas pueden estar diseñadas para el trabajo individual o grupal y tienen asignadas funciones y actividades específicas que contribuyen al correcto funcionamiento de la empresa pública.

Por lo que, en la figura 3 sobre el área de trabajo a la que pertenecen los funcionarios se observan porcentajes semejantes entre las áreas, el 50% pertenecen al área administrativa y el otro 50% pertenecen al área operativa, denotando equilibrio en la repartición de áreas de trabajo en la Empresa Pública de la ciudad de Salitre.

4.2 Resultados por Objetivos Específicos

4.2.1 Objetivo 1: Identificar los factores laborales que contribuyen al estrés en los funcionarios de una institución pública.

Para alcanzar este objetivo y con base en los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios de la Empresa Pública de la ciudad de Salitre, se decidió identificar los factores laborales que contribuyen al estrés laboral que experimentan los funcionarios, destacando aspectos como los siguientes: frecuencia de responsabilidades, tiempo para el cumplimiento de tareas, ambiente laboral, autonomía laboral, condiciones laborales y si existe equilibrio entre la vida laboral y personal.

En tal sentido, se entiende por factores laborales a los elementos que pueden causar afectaciones considerables en la salud física y mental de los trabajadores, estos factores pueden ser físicos, químico, biológico o psicosocial. Según Chiavenato (2001) los factores laborales contemplan la totalidad de condiciones tanto físicas como organizacionales de la empresa que estarían afectando al trabajador, aquí también abarca las relaciones interpersonales dadas en la organización.

Dicho de otro modo, los factores laborales hacen referencia a las condiciones y a las características del contexto laboral que hace figura en la aparición de estrés laboral, afectando de forma directa en el bienestar y calidad de vida laboral de los trabajadores, en este caso se contemplara factores laborales tales como; la sobrecarga laboral, la autonomía de los trabajadores, la relación con los superiores y las condiciones laborales.

- **Sobrecarga Laboral**

La sobrecarga laboral puede ser considerada como el exceso de tareas o responsabilidades laborales asignadas a una sola persona en relación con el tiempo disponible para el cumplimiento de dichas tareas. Según Gil-Monte (2005) la sobrecarga laboral ocurre al momento que las actividades laborales superan las destrezas del trabajador, tanto físicas como mentales, este factor está estrechamente relacionado con el estrés laboral.

Figura 4 Frecuencia en las responsabilidades laborales de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre



La percepción de responsabilidades laborales excesivas tiene congruencia con la sobrecarga laboral, ya que se trata de situaciones en las que los recursos de los funcionarios no son suficientes para el cumplimiento cabal de las funciones encomendadas. Es así que desde la figura 4, se observa que el 63% de los encuestados considera frecuentemente que sus

responsabilidades laborales son excesivas, el 35% indican que raramente lo consideran excesivo y el 2% de los funcionarios mencionan que nunca sienten que sus responsabilidades laborales son excesivas.

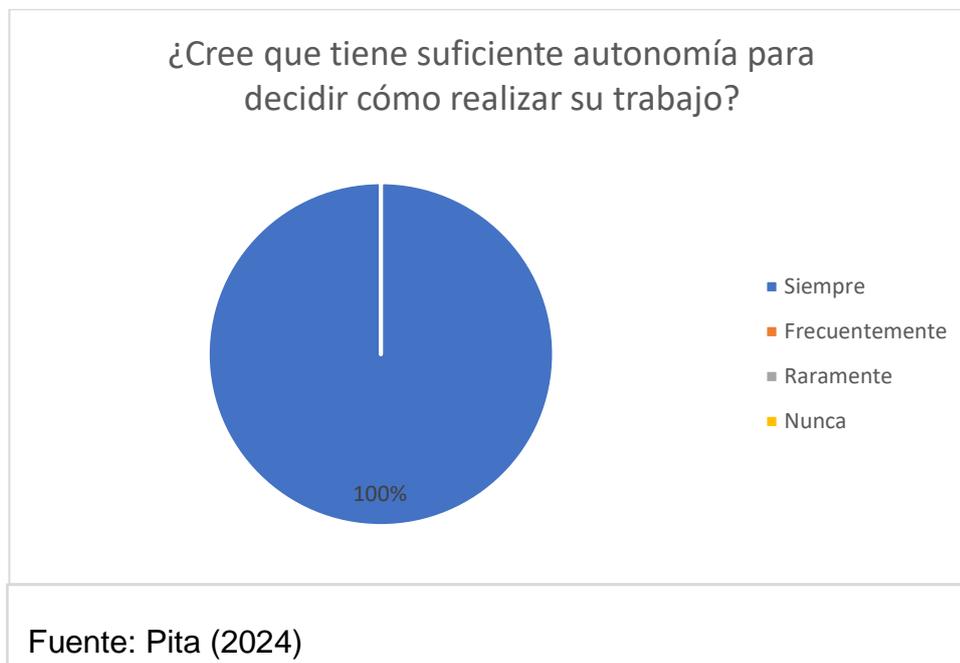
La alta prevalencia (63%) de empleados que reportan sentir frecuentemente exceso de responsabilidades podría ser un indicador de que están expuestos a niveles de estrés que podrían llevarlos a la fase de agotamiento del SGA (Selye, 1956). Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias organizacionales para prevenir que los empleados lleguen a esta etapa.

Por otro lado, el 35% que rara vez consideran excesivo su trabajo podría estar gestionando mejor las demandas laborales gracias a estrategias de afrontamiento efectivo o un entorno laboral menos exigente. Finalmente, el 2% que nunca percibe exceso de responsabilidades probablemente se encuentra en un entorno laboral equilibrado que minimiza la activación del estrés.

- **Autonomía en las tareas**

La autonomía laboral hace referencia al nivel de control y libertad que un colaborador tiene al planificar y ejecutar las actividades en un entorno organizacional. Según Huete (2022) la autonomía laboral es un elemento esencial para que el desempeño laboral sea óptimo, este elemento otorga al trabajador la capacidad de elegir como y cuando realizar sus tareas laborales, así también los trabajadores perciben mayor satisfacción y compromiso con la organización.

Figura 5 Autonomía laboral de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre

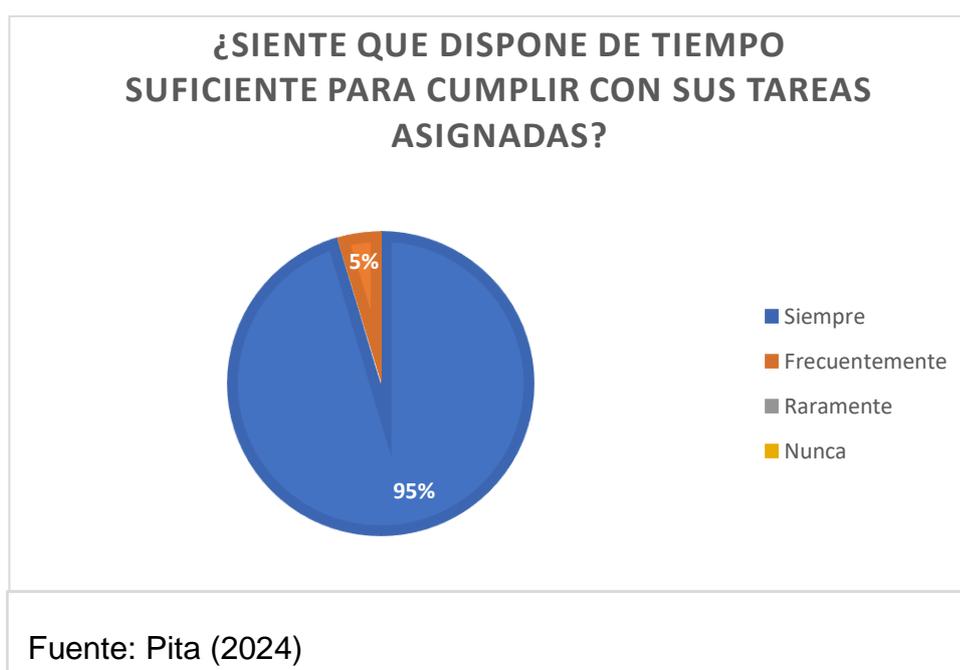


En cuanto a la autonomía que tienen los funcionarios para decidir cómo desarrollar sus funciones en la figura 5 se observa que, la totalidad de los encuestados, es decir el 100%, considera que siempre tiene suficiente autonomía para decidir cómo realizar su trabajo, este resultado es un indicador positivo de la percepción de control sobre las tareas asignadas, lo cual tiene un impacto significativo en el bienestar laboral y en la capacidad de los empleados para manejar el estrés.

La percepción de autonomía tiene un impacto directo en la prevención del estrés laboral. Según Selye (1956), cuando los individuos sienten que tienen control sobre las situaciones laborales, son menos propensos a experimentar niveles elevados de estrés, ya que perciben que tienen las herramientas necesarias para manejar las demandas.

Lazarus y Folkman (1984) también destacan que el control percibido es una de las principales formas de afrontamiento del estrés, la autonomía permite a los empleados elegir cómo organizar sus tareas, lo que aumenta la sensación de autoeficacia y reduce la percepción de amenazas en el entorno laboral.

Figura 6 Disposición de tiempo para el cumplimiento de tareas en la Empresa Pública de Salitre



En cuanto a la disposición del tiempo para cumplir con las tareas asignadas en la figura 6 se observa que, el 95% de los funcionarios reporta que siempre tienen tiempo suficiente para realizar sus tareas, lo cual indica que la gran mayoría experimenta una buena gestión de su tiempo en relación con las demandas laborales, este aspecto sugiere que los niveles de estrés derivados del factor "falta de tiempo" son bajos en esta población. Por otro lado, el 5% que frecuentemente considera tener suficiente tiempo puede estar

experimentando períodos de mayor presión, pero estos no parecen ser constantes ni representan un riesgo significativo de estrés laboral.

La percepción de contar con tiempo suficiente para cumplir con las tareas asignadas reduce significativamente el riesgo de estrés laboral, ya que evita que los empleados entren en la fase de agotamiento del SGA. Según Selye (1956), el estrés se desencadena cuando las demandas percibidas superan la capacidad de afrontamiento, en este caso, los altos porcentajes de respuestas positivas sugieren que la Empresa Pública de Salitre ha establecido estructuras laborales que permiten a los funcionarios gestionar adecuadamente sus tareas, lo que previene la acumulación de estrés relacionado con el tiempo.

- **Relación con los superiores**

La relación con los superiores hace mención a la interacción existente entre el trabajador y el empleador, o figura de jefe de una organización, el tipo de relación con el líder o supervisor influye directamente en la aparición de estrés laboral. Para Navarro & Carmona (2010) la calidad de relación fomentada entre jefes y subordinados basada en respeto, confianza y apoyo mutuo crea relaciones laborales saludables, la misma que se encuentra asociada a mayor satisfacción laboral, mientras que al sostener relaciones laborales poco saludables contribuye a la aparición de estrés en el entorno laboral.

Es decir, una relación positiva con los superiores genera mayor compromiso e incrementa el desempeño laboral, mientras que, por el

contrario, una relación negativa con los superiores, se considera como una relación de baja calidad y puede llevar a la desmotivación, problemas en la organización, disminución en la productividad, consecuentemente generando estrés en el trabajador.

Figura 7 Relación positiva con el superior o directos de la Empresa Pública de Salitre



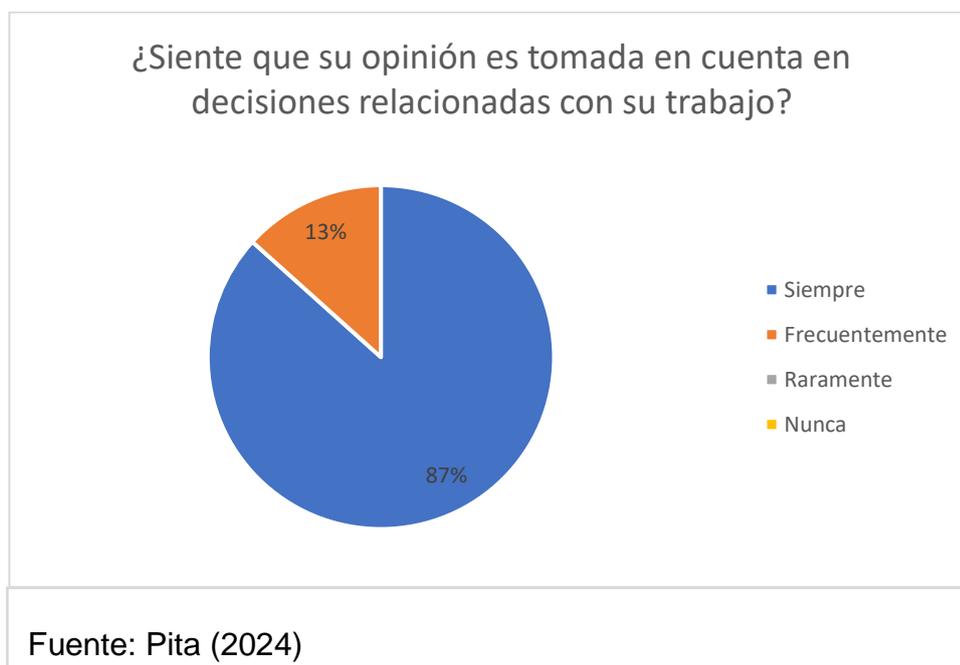
Una relación tensa con un superior puede ser percibida como un estímulo estresante, activando esta fase, es así que en la figura 7 se evidencia que para el 9% de los funcionarios que consideran que su relación con el director es frecuentemente positiva, es posible que experimenten momentos de tensión que, aunque no sean crónicos, generan un nivel de estrés ocasional.

Mientras que, el 91% de funcionarios que reporta relaciones siempre positivas probablemente se encuentra en esta fase, donde las interacciones positivas con sus superiores actúan como un amortiguador del estrés, esto

permite que los empleados mantengan un equilibrio frente a otras posibles fuentes de estrés laboral.

Selye (1956) plantea que la percepción de control y apoyo social son factores clave para manejar el estrés, en este caso, la relación positiva con el director superior refuerza la percepción de apoyo y contribuye a reducir las respuestas estresantes frente a las demandas laborales. Según Lazarus y Folkman (1984), el apoyo emocional en el lugar de trabajo mejora la capacidad de afrontamiento y disminuye la probabilidad de activación constante de las fases de alarma o resistencia.

Figura 8 Funcionarios que sienten que su opinión es tomada en cuenta en la Empresa Pública de Salitre



Considerar la opinión de los funcionarios puede ser un aspecto clave para mitigar el estrés en una empresa, es así que en la figura 8 se observa que, el 87% de los funcionarios considera que su opinión es siempre tomada

en cuenta en decisiones relacionadas con su trabajo, y el 13% responde que esto ocurre frecuentemente.

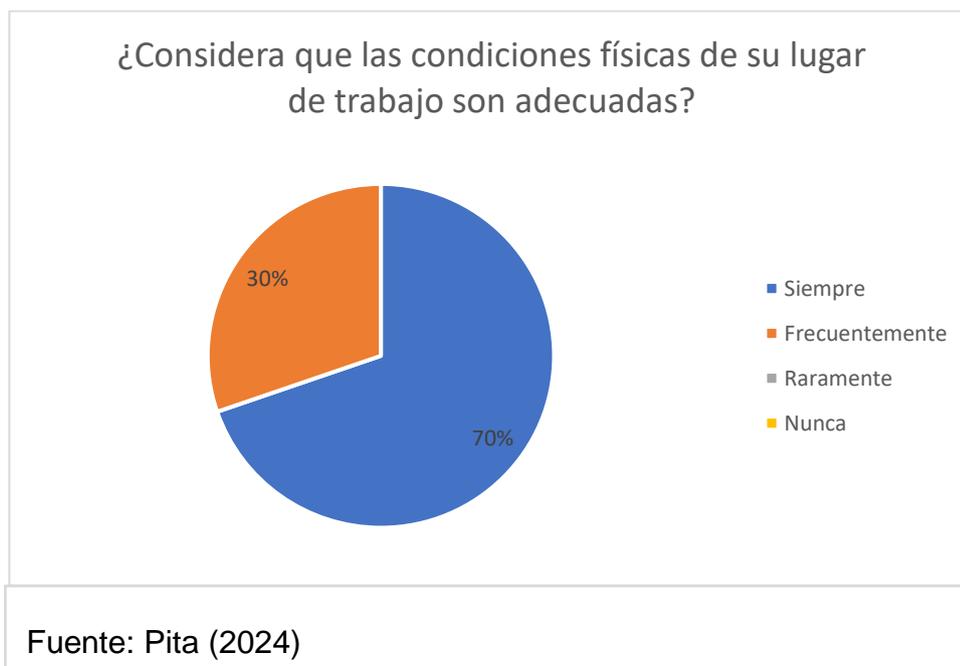
Estos resultados sugieren que, en general, los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre perciben un ambiente laboral donde sus aportes son valorados, lo que genera una sensación de participación y pertenencia, sin embargo, el 13% de los funcionarios que percibe que su opinión no es siempre tomada en cuenta podría enfrentarse a momentos de incertidumbre o frustración que impacten en su experiencia laboral.

De acuerdo con Selye (1956), sentirse valorado en el trabajo fomenta una percepción de control y pertenencia que reduce la probabilidad de experimentar estrés prolongado. Además, Lazarus y Folkman (1984) destacan que el apoyo emocional y la participación en la toma de decisiones son estrategias de afrontamiento fundamentales para prevenir el estrés laboral.

- **Condiciones Laborales**

Las condiciones laborales hacen referencia al ambiente físico y psicosocial de una organización en la que el trabajador ejecuta sus actividades laborales, las condiciones laborales influyen significativamente en el bienestar y calidad de vida laboral. Según Martínez *et al* (2013) las condiciones laborales guardan relación con el factor de demanda y control, el estrés laboral se caracteriza por las altas demandas y el poco control sobre el trabajo.

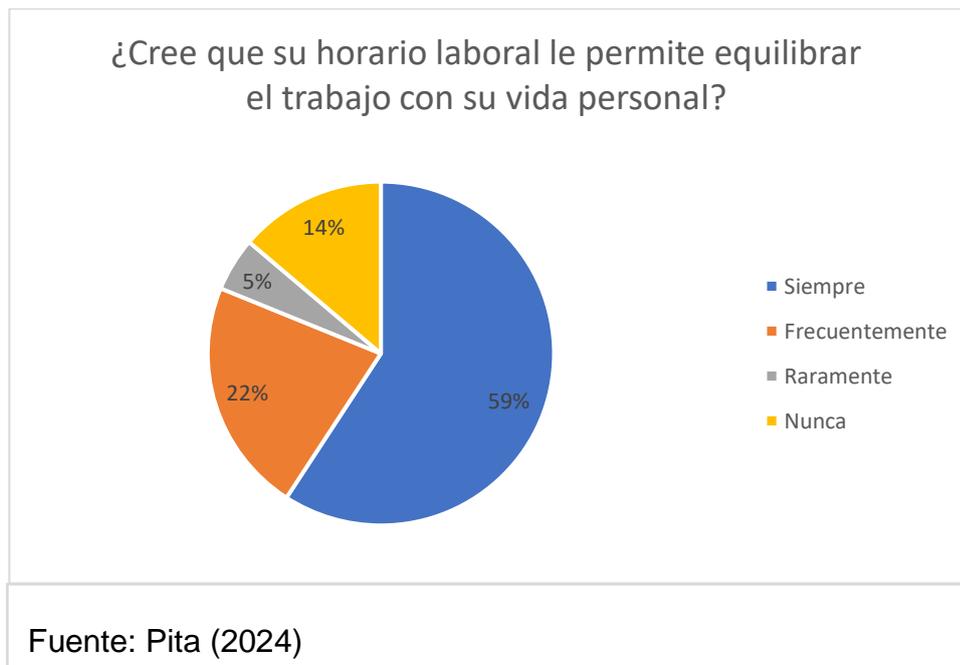
Figura 9 Condiciones físicas de la Empresa Pública de Salitre



Las condiciones físicas de una empresa es un aspecto clave para la correcta ejecución de actividades laborales, por lo que de acuerdo a la figura 9 refleja que, el 70% de los encuestados considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo son siempre adecuadas; aunque la mayoría percibe condiciones físicas adecuadas, el 30% de los funcionarios señala que estas condiciones solo son "frecuentemente" adecuadas puede estar expuesto a situaciones que, si persisten, podrían contribuir al estrés laboral.

Las condiciones físicas del lugar de trabajo son un factor fundamental en la prevención del estrés laboral. Según Selye (1956), los estresores ambientales, como condiciones inadecuadas de iluminación, ruido o ergonomía, pueden desencadenar respuestas de estrés si los individuos los perciben como amenazantes o si estos dificultan el desempeño laboral.

Figura 10 Equilibrio entre el trabajo y vida personal de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre



El horario laboral tiene un impacto directo en la calidad de vida y en la capacidad del trabajador para manejar el estrés, es así que de acuerdo a la figura 10 es posible evidenciar que, el 59% de los funcionarios considera que su horario laboral siempre le permite equilibrar el trabajo con su vida personal, el 22% señala que esto ocurre frecuentemente, mientras que un 14% afirma que nunca puede equilibrar ambas esferas, y un 5% menciona que ocurre raramente.

Estos resultados muestran una mayoría positiva, pero también evidencian un porcentaje considerable como el 19% de funcionarios que enfrentan dificultades para lograr un equilibrio trabajo-vida personal, cabe mencionar que lo último podría impactar negativamente en el bienestar y desempeño laboral a mediano o largo plazo.

Selye (1956) sostiene que los estresores prolongados, como horarios inflexibles o extensos, dificultan la recuperación física y mental, llevando a una acumulación de estrés crónico.

4.2.2 Objetivo 2: Determinar las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios.

Este objetivo tiene como fin de identificar las secuelas físicas y emocionales que provoca el estrés laboral en los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre, para lo cual se considera el análisis de los siguientes aspectos; la ansiedad como consecuencia del entorno laboral, el estrés y el manejo de emociones, conflictos con los superiores, calidad de integración con los familiares, la vida social, disminución de la energía, y las molestias físicas que experimentan los funcionarios frente al estrés laboral.

Las consecuencias en la salud física y emocional, hace alusión a los efectos negativos que percibe una persona como consecuencia a la presencia de factores estresantes en el ambiente laboral; estas consecuencias pueden exteriorizarse en dificultades fisiológicas, de conducta o en lo psicológico perturbando la calidad de vida de los trabajadores.

En lo referente a la salud física, el estrés laboral asocia enfermedades derivadas del sistema vascular generando hipertensión, trastornos del sueño, así como también debilidad en el sistema inmunológico (Lazarus & Folkman, 1984). En tal sentido, la exposición continua de una persona al estrés provoca reacciones fisiológicas en el cuerpo humano tal como; fatiga, ansiedad, insomnio, así como también dolores físicos.

En cuanto a la salud emocional, la exposición prolongada al estrés puede ocasionar una deficiente gestión de emociones, por ende, genera insatisfacción en el trabajo (Lazarus & Folkman, 1984).

- **Fatiga, ansiedad, insomnio y dolores físicos**

La fatiga, ansiedad, insomnio y dolores físicos son revelaciones frecuentes del estrés laboral que afectan significativamente la salud física en el cuerpo humano, ya que genera desgaste en el área física del cuerpo afectando el desempeño laboral, estas afectaciones esta derivada con problemas de salud crónicos (Apiquian, 2007).

Figura 11 Funcionarios con fatiga debido al trabajo en la Empresa Pública de Salitre



La fatiga laboral es un indicador de estrés en el contexto laboral, es así que en la figura 11 se observa que, el 43% de los funcionarios reporta que siempre experimenta fatiga debido a su trabajo, el 41% afirma que esta

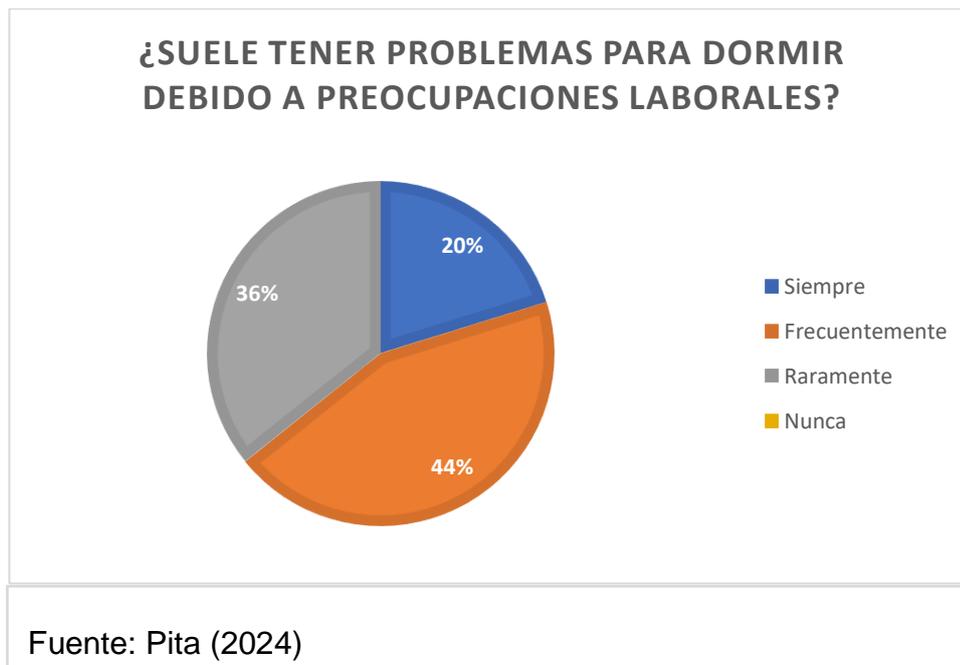
situación ocurre frecuentemente, lo que suma un 84% de funcionarios que están expuestos a niveles elevados de fatiga y el 12% indica que nunca experimenta fatiga, y solo un 4% menciona que esto ocurre raramente.

En esta etapa, el cuerpo reacciona a las demandas laborales percibidas como excesivas, la fatiga persistente que reporta el 43% puede ser consecuencia de un estado continuo de alerta ante la carga de trabajo, este grupo estaría enfrentando altos niveles de cortisol y otras respuestas fisiológicas de estrés.

Según Selye (1956), la fatiga acumulada es una respuesta adaptativa al estrés constante, pero si no se maneja adecuadamente, se convierte en un estrés adicional que afecta tanto el rendimiento laboral como la salud personal.

En estudios recientes, Oliveras (2017) enfatizan que la fatiga es una manifestación del estrés prolongado, especialmente cuando las demandas laborales superan los recursos físicos y emocionales del trabajador, esto coincide con el alto porcentaje del 84% de funcionarios que reportan fatiga frecuente o constante.

Figura 12 Funcionarios que suelen tener problemas para dormir debido a preocupaciones laborales



El insomnio o las dificultades para dormir son indicadores comunes de estrés crónico, por lo que de acuerdo a la figura 12 se observa que, el 44% de los funcionarios reporta que frecuentemente tiene problemas para dormir debido a preocupaciones laborales, el 20% indica que esto siempre ocurre, lo que representa un 64% de funcionarios afectados por dificultades de sueño con cierta regularidad, un 36% señala que raramente enfrenta este problema, pero ningún trabajador indicó no sufrir problemas para dormir.

Lazarus y Folkman (1984) manifiestan que la repetición indefinida de actividades laborales provoca los colaboradores sostengan mayor concentración, lo cual imposibilita que los trabajadores logren desconectarse del trabajo una vez que culmina su jornada laboral, afectando directamente calidad de descanso.

Mientras que para Maslach y Leiter (2001) refieren que la satisfacción del sueño está estrechamente relacionada con el agotamiento emocional, más

que con el agotamiento físico, ya que el estrés laboral limita a los colaboradores tener un descanso satisfactorio, agravando considerablemente en los niveles de estrés.

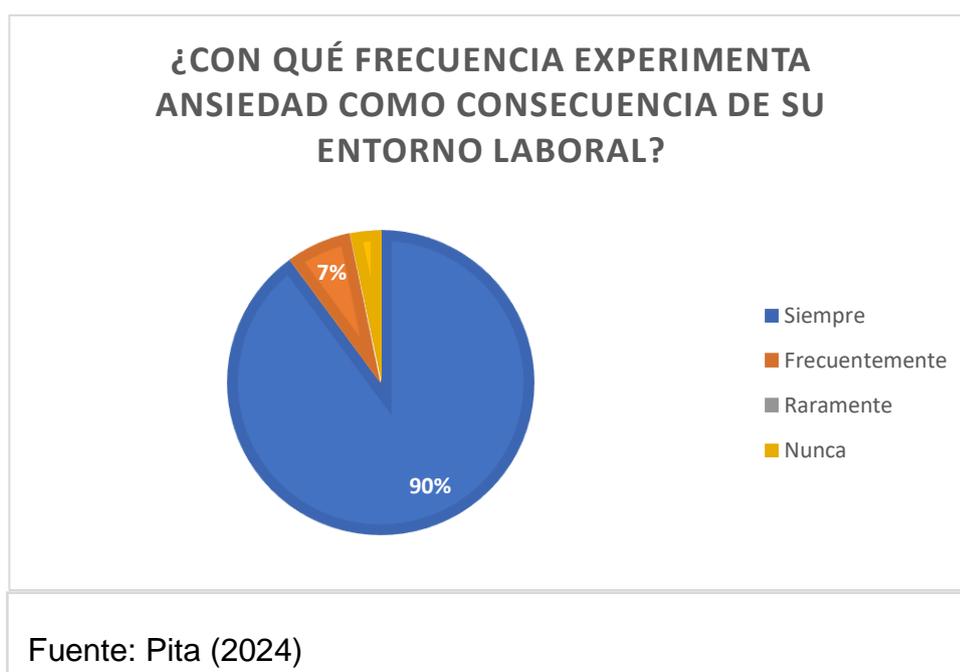
Figura 13 Funcionarios que sienten ansiedad o tensos en el trabajo de la Empresa Pública de Salitre



Maslach y Leiter (2001) vinculan la ansiedad laboral con el agotamiento emocional, una dimensión clave del estrés en el contexto laboral, es así que en la figura 13 vemos reflejado que, el 72% de los funcionarios reporta sentirse frecuentemente ansioso o tenso en el trabajo, el 23% adicional indica que este sentimiento ocurre siempre, lo que implica que un 95% de los funcionarios experimentan ansiedad laboral con regularidad, que solo un 5% de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre afirma sentirse ansioso raramente, lo que sugiere que la mayoría está en niveles significativos de tensión en el entorno laboral.

Según Lazarus y Folkman (1984), El estrés ocurre cuando las demandas ambientales percibidas exceden la capacidad de una persona para afrontarlas. Mientas que Maslach y Leiter (2001) relacionan la ansiedad laboral con el agotamiento emocional, que es una dimensión clave del estrés laboral, un estado de tensión constante que puede reducir la motivación, reducir la productividad y afectar la salud general de los empleados.

Figura 14 Funcionarios que experimentan ansiedad como consecuencia del entorno laboral de la Empresa Pública de Salitre

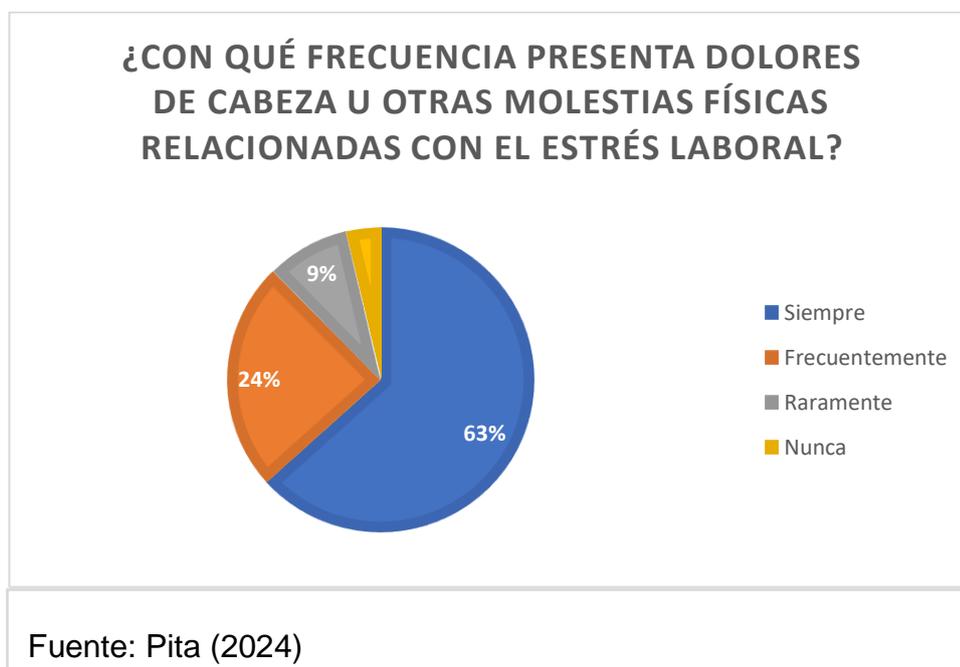


La ansiedad reportada en las organizaciones está generalmente relacionada con las condiciones del entorno laboral, es así que en la figura 14 se observa que, el 90% de los funcionarios reportan experimentar siempre ansiedad como consecuencia de su entorno laboral, un 7% adicional indica que esto ocurre frecuentemente, lo que eleva al 97% el total de funcionarios que perciben ansiedad regular en relación con el entorno laboral, y solo un 3% afirma que nunca siente ansiedad en estas circunstancias, destacando una problemática extendida en la organización.

Selye (1956) señala que el estrés laboral puede ser adaptativo si es temporal y manejable. Sin embargo, cuando el entorno laboral genera un estrés constante, como lo indica el 90% que siempre experimenta ansiedad, este deja de ser funcional y se convierte en un factor debilitante, afectando tanto la salud física como mental.

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés ocurre cuando las demandas del entorno exceden los recursos del individuo para manejarlas, en este caso, los empleados parecen percibir su entorno como hostil o poco favorable.

Figura 15 Funcionarios que presentan dolores de cabeza y otras molestias físicas relacionadas con el estrés laboral.



Las tensiones acumuladas debido al estrés laboral son una causa común de cefaleas, relacionada con el aumento del cortisol y la tensión muscular, por lo que de acuerdo a la figura 15 es posible observar que el 63% de los funcionarios reportan que siempre presentan dolores de cabeza u otras

molestias físicas relacionadas con el estrés laboral, lo que evidencia un impacto severo del estrés en la salud física, un 24% adicional indica que estas molestias ocurren frecuentemente, lo que implica que el 87% de los trabajadores sufre efectos físicos del estrés de manera recurrente y que el 9% que las experimenta raramente y el 4% que nunca lo hace representa una minoría, lo que sugiere que este problema es ampliamente generalizado en la organización.

El agotamiento emocional genera una sensación de desgaste y fatiga, lo que está estrechamente vinculado con la aparición de síntomas físicos como dolores de cabeza. Según Maslach y Leiter (2001), este agotamiento es una señal clave de que los empleados están sobrepasados por sus demandas laborales.

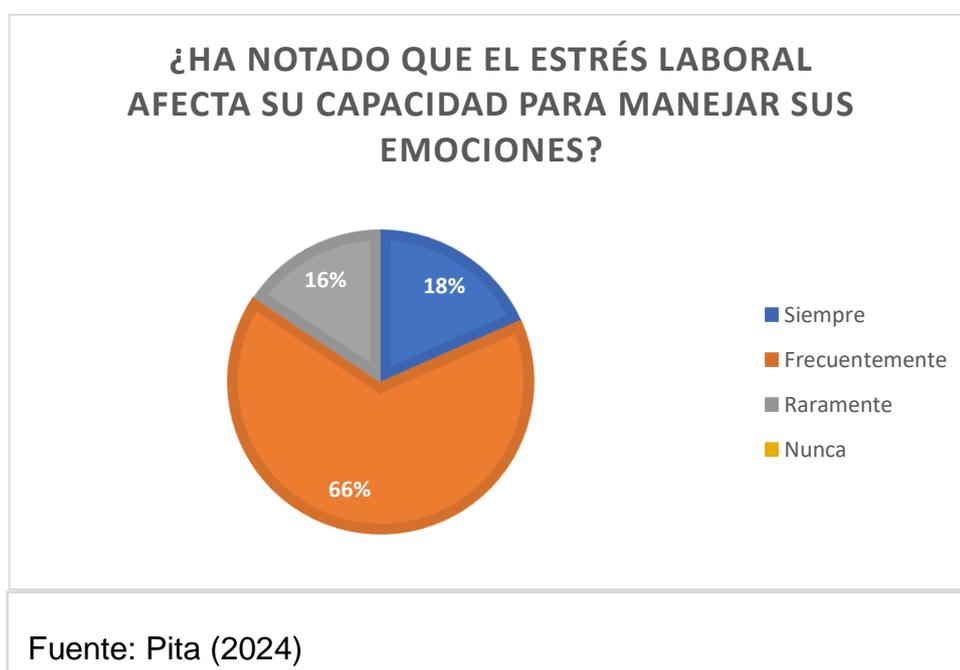
- **Gestión de Emociones**

La gestión de emociones se refiere al proceso por el cual las personas identifican, sistematizan y expresan sus emociones de tal forma que les permite adaptarse a los diferentes contextos, tal es el caso del contexto laboral, la gestión de emociones es básicamente una habilidad innata que forma parte de la inteligencia emocional y guarda relación directa con la capacidad de afrontar el estrés laboral (Santaella, 2022).

Para Lazarus & Folkman (1984) la gestión de emociones es una estrategia que tienen los trabajadores para mitigar el impacto desfavorable del estrés, puesto que permite a los trabajadores afrontar problemas, imposiciones laborales y sobrecarga de trabajo de forma efectiva. Es decir, la

gestión de emociones brinda la posibilidad a los trabajadores de regular las emociones con el fin de manejar de mejor manera situaciones estresantes.

Figura 16 Funcionarios con estrés laboral que les afecta la capacidad de manejar las emociones

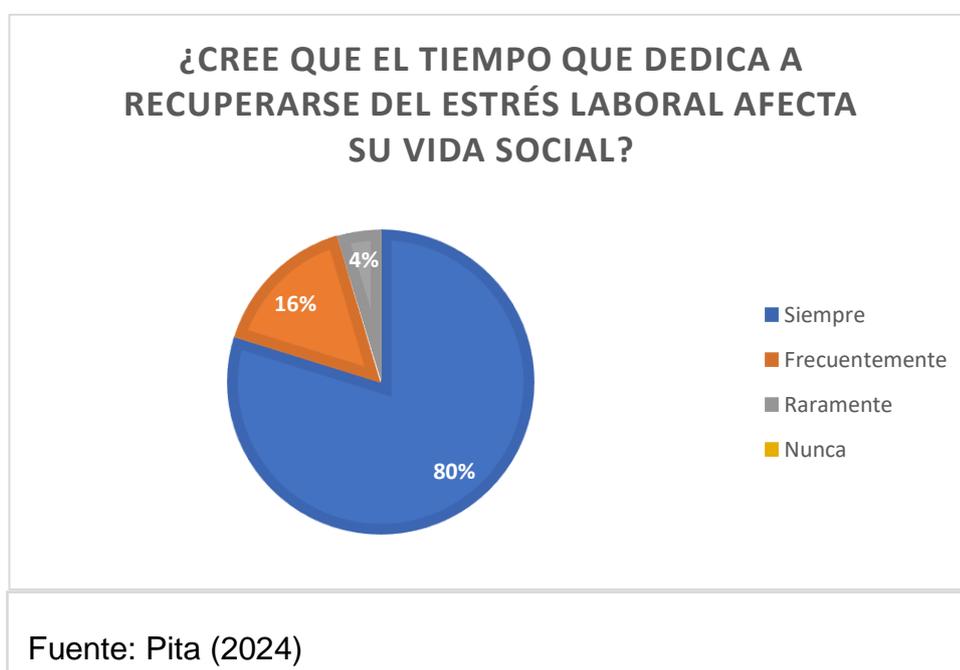


La dificultad para manejar las emociones está estrechamente vinculada al contexto laboral y el estrés, es así que en la figura 16 vemos reflejado que, el 66% de los funcionarios indican que el estrés laboral afecta frecuentemente su capacidad para manejar sus emociones, un 18% adicional reporta que esto ocurre siempre, lo que eleva al 84% el total de funcionarios afectados emocionalmente por el estrés, y que solo un 16% afirma que este efecto es raro, sugiriendo que la mayoría de los funcionarios enfrenta dificultades emocionales como consecuencia directa del estrés laboral.

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés se origina cuando las demandas del entorno laboral exceden la capacidad percibida del trabajador para afrontarlas. En este caso, el 84% de los funcionarios que frecuentemente

o siempre tiene dificultades emocionales podría estar enfrentando factores estresantes.

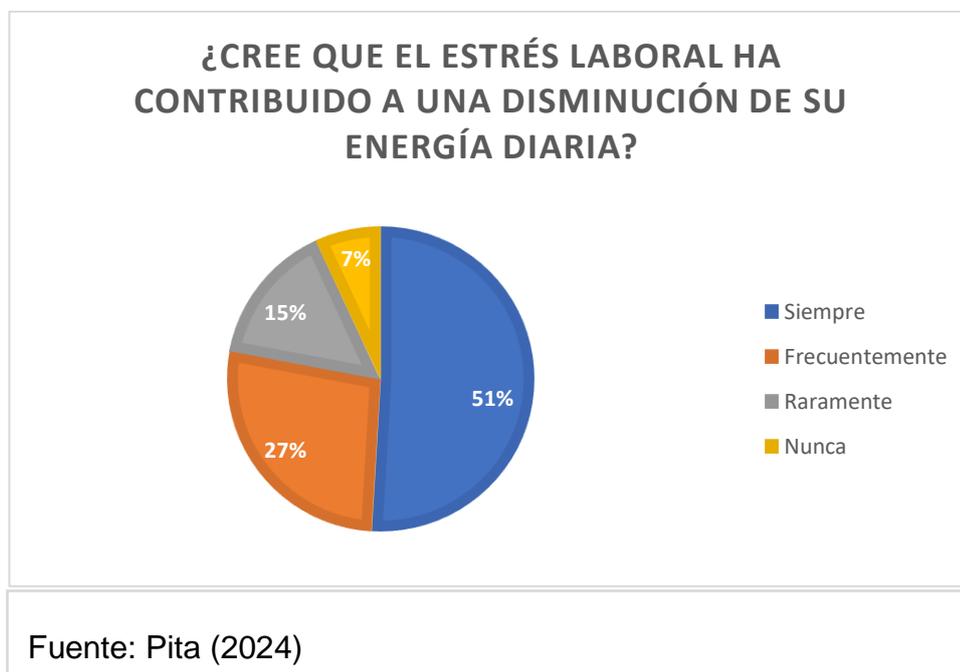
Figura 17 Tiempo que dedican los funcionarios de la Empresa Pública para recuperarse del estrés



El estrés en contextos empresariales en un nivel crónico puede afectar considerablemente la capacidad de los seres humanos para mantener una vida social adecuada, es así que desde la figura 17, se observa que el 80% de los funcionarios públicos afirman que el tiempo dedicado a recuperarse del estrés laboral siempre afecta su vida social, y otro 16% mencionó que este impacto ocurre frecuentemente, lo que significa que el 96% de los empleados experimentaron un impacto en su vida social al recuperarse del estrés laboral, y solo el 4% de los funcionarios afirmaron que este impacto ocurrió raramente, lo que podría tratarse de un problema generalizado en las instituciones públicas.

Según Selye (1956), cuando al colaborador se le dificulta recuperarse del estrés laboral y este afecta de alguna manera su vida social, podría tratarse de casos síndrome de Burnout, ya que el trabajador estaría agotando sus esfuerzos para equilibrar la vida personal con la laboral.

Figura 18 Funcionarios que creen que el estrés laboral ha disminuido su energía diaria



La exposición prolongada al estrés genera desgaste físico y mental, reduciendo la capacidad de mantener niveles normales de energía, por lo que de acuerdo a la figura 18 es posible evidenciar que, el 51% de los funcionarios indican que el estrés laboral siempre contribuye a una disminución de su energía diaria, un 27% adicional reporta que esto ocurre frecuentemente, lo que lleva al 78% de los trabajadores a experimentar este problema de manera recurrente, y que solo un 5% indica que esta afectación ocurre raramente, y un 7% afirma que nunca perciben una disminución de su energía debido al estrés laboral.

La Teoría del Estrés de Selye (1956), a través del Síndrome General de Adaptación (SGA), explica cómo el estrés crónico afecta los recursos físicos y emocionales, generando síntomas como fatiga persistente y falta de energía.

4.2.3 Objetivo 3: Conocer la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios.

En este objetivo se espera conocer la incidencia que tiene el estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios de la Empresa Pública de la ciudad de Salitre, para ello se tomó en cuenta aspectos tales como; la capacidad para mantener contacto con los amigos, desempeño de los roles sociales, interés por realizar actividades fuera del contexto social, la capacidad para integrarse a eventos sociales, la desconexión que siente los funcionarios del entorno social, la participación de los funcionarios en actividades comunitarias o recreativas y la afectación del autoestima.

El impacto en las relaciones interpersonales y vida social, da cuenta a las variaciones en la dinámica social de las personas a raíz de la exposición constante a factores estresantes, es así al no contar con una óptima calidad en las relaciones interpersonales, la presencia de conflictos emocionales, la poca o nula participación social o aislamiento social disminuye la satisfacción personal y laboral.

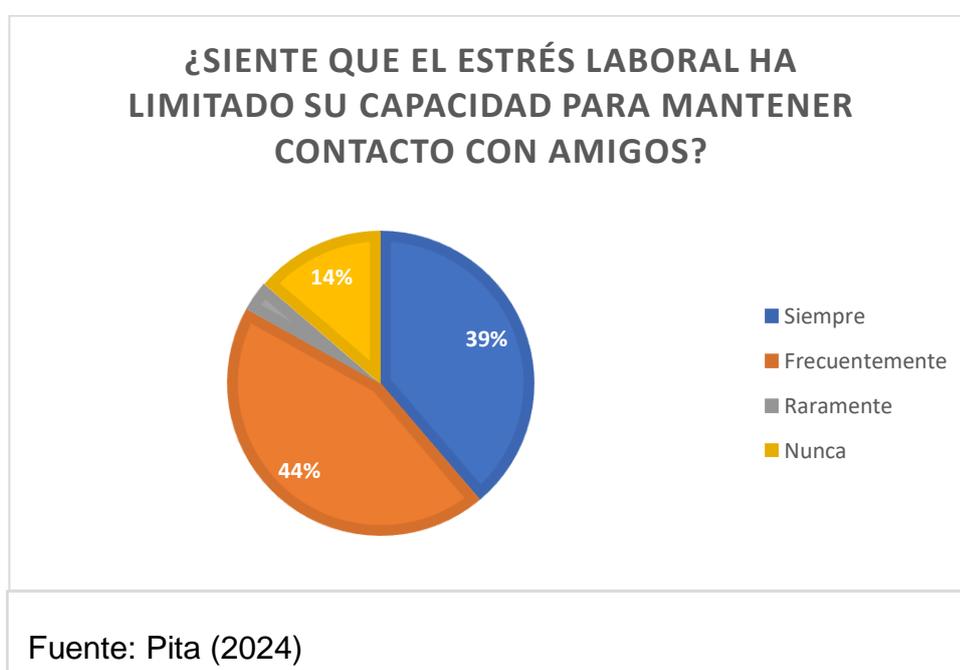
Para Campuzano (2019) el estrés laboral afecta considerablemente la calidad de las relaciones interpersonales, así como también la vida social de

los trabajadores por lo que genera conflictos interpersonales, recalca que la falta de tiempo y energía para compartir con amistades y familia, provoca en el trabajador sentimientos de aislamiento y ausencia de apoyo social, lo cual va intensificando el estrés laboral.

- **Calidad de las relaciones interpersonales**

La calidad de las relaciones interpersonales da nota al nivel de satisfacción y apoyo que tienen las personas en las dinámicas sociales, estas dinámicas sociales pueden darse en diferentes ambientes tales como; familiar, social o como es en este caso, laboral, donde la calidad de las relaciones interpersonales influye directamente en la capacidad de los trabajadores para afrontar situaciones estresantes.

Figura 19 Funcionarios que sienten limitados en la capacidad para mantenerse en contacto con los amigos



Selye desde su teoría enfatiza que el estrés crónico puede alterar significativamente las prioridades y las capacidades de las personas, empujándolas hacia el aislamiento, lo cual afecta su calidad de vida particularmente en la parte social (Selye, 1956).

En tal sentido, en la figura 19 se observa que, el 44% de los funcionarios indican que frecuentemente sienten que el estrés laboral ha limitado su capacidad para mantener contacto con amigos, un 39% adicional menciona que esto ocurre siempre, lo que lleva al 83% de los funcionarios a experimentar esta limitación de manera recurrente, mientras que solo un 14% afirma que nunca ha tenido este problema, y un 3% raramente lo percibe, lo que refleja que para la mayoría de los funcionarios, el estrés laboral tiene un impacto significativo en sus relaciones sociales con los amigos.

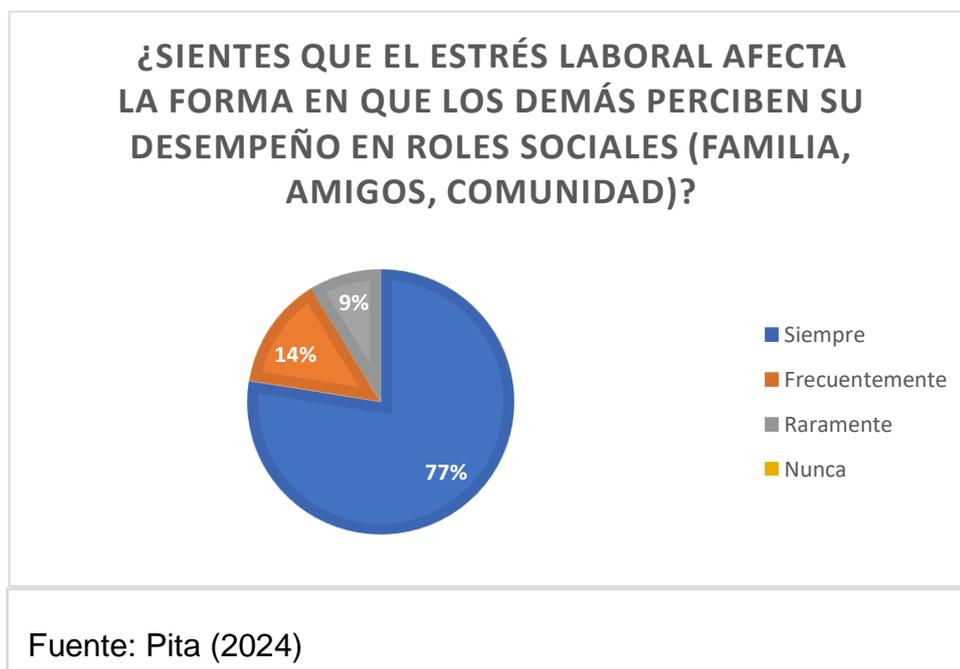
Según la Teoría del Estrés de Selye (1956), los funcionarios que reportan estrés laboral afectan significativamente la capacidad para mantener contacto con los amigos podrían encontrarse en las fases de resistencia o agotamiento, lo que los lleva al aislamiento social debido al agotamiento físico y emocional.

- **Conflictos Emocionales**

Los conflictos emocionales son situaciones donde los individuos sienten un encuentro entre emociones, formas de pensar y añoranzas, lo que podría estar generando malestares a nivel interno. Según Blanco (2003) se trata de procesos interiorizados que emergen al momento de desacuerdo de la realidad con las expectativas, generando estrés en las personas.

En el contexto laboral, el estrés laboral es una fuente considerable de conflictos emocionales en donde el desempeño personal, social y laboral genera malestar emocional en los trabajadores, lo que consecuentemente aumenta la intención de estrés.

Figura 20 Afectación del estrés laboral en la forma en como perciben el desempeño laboral de los funcionarios



Selye argumenta que el estrés prolongado no solo afecta al individuo internamente, sino que también altera su desempeño en otros contextos, incluyendo los roles sociales y comunitarios (Selye, 1956).

Por lo que desde la figura 20, es posible evidenciar que, el 77% de los funcionarios siente que el estrés laboral siempre afecta la percepción de que otros tienen de su desempeño en roles sociales (familia, amigos, comunidad), esto indica una percepción generalizada de que el estrés impacta negativamente su capacidad para cumplir con las expectativas sociales.

Mientras que el 14% de funcionarios considera que esto ocurre frecuentemente, lo que eleva al 91% de los empleados que perciben un

impacto constante o recurrente del estrés en su vida social. Y tan solo un, 9% de funcionarios menciona que esto sucede raramente, lo cual indica que solo una minoría percibe que sus relaciones sociales no se ven afectadas.

Según la Teoría del Estrés de Selye (Selye, 1956), la mayoría de los funcionarios podría encontrarse en las fases de resistencia o agotamiento, donde los efectos del estrés prolongado impactan no solo la salud individual, sino también las relaciones interpersonales, este problema puede perpetuar un ciclo de aislamiento social y estrés, lo que requiere una intervención organizacional enfocada en equilibrar las demandas laborales con el bienestar emocional y social.

Figura 21 Funcionarios que consideran que el estrés laboral afecta negativamente la autoestima en contextos sociales



Las demandas laborales excesivas pueden llevar a los empleados a percibir que no están cumpliendo con las expectativas, por lo que desde la figura 21 es posible evidenciar que, el 45% de los funcionarios mencionan que

frecuentemente sienten que el estrés laboral ha afectado negativamente su autoestima en contextos sociales, un 31% adicional afirma que esta afectación ocurre siempre, lo que implica que el 76% de los funcionarios experimenta un impacto significativo en su autoestima debido al estrés laboral, y un 23% señala que esta situación ocurre raramente, mientras que solo el 1% indica que nunca ha enfrentado este problema.

Estos datos reflejan que el estrés laboral está afectando directamente la percepción de los empleados sobre sí mismos en interacciones sociales, la relación entre el estrés y la autoestima debilitada puede estar relacionada con el agotamiento emocional, la percepción de falta de control y la desconexión social, todos ellos síntomas vinculados al estrés crónico.

La Teoría del Estrés de Selye (1956), a través del Síndrome General de Adaptación (SGA), explica cómo el estrés laboral crónico puede influir en la autoestima de las personas en diferentes contextos, tal es el caso de los funcionarios de la Empresa Pública de la ciudad de Salitre que se encuentran afectados por el estrés laboral.

- **Participación Social**

La participación social se refiere a la actuación constante de las personas en actividades de gran relevancia producidas en alguna comunidad como la toma de decisiones, y algún otro proceso de participación ciudadana. Para Arce *et al* (2020) la participación social efectúa como un recurso que protege a los trabajadores de generar estrés en el trabajo, es decir al momento

en que los trabajadores se involucran en actividades social distintas a las del contexto laboral sienten una reducción notable en los niveles de estrés.

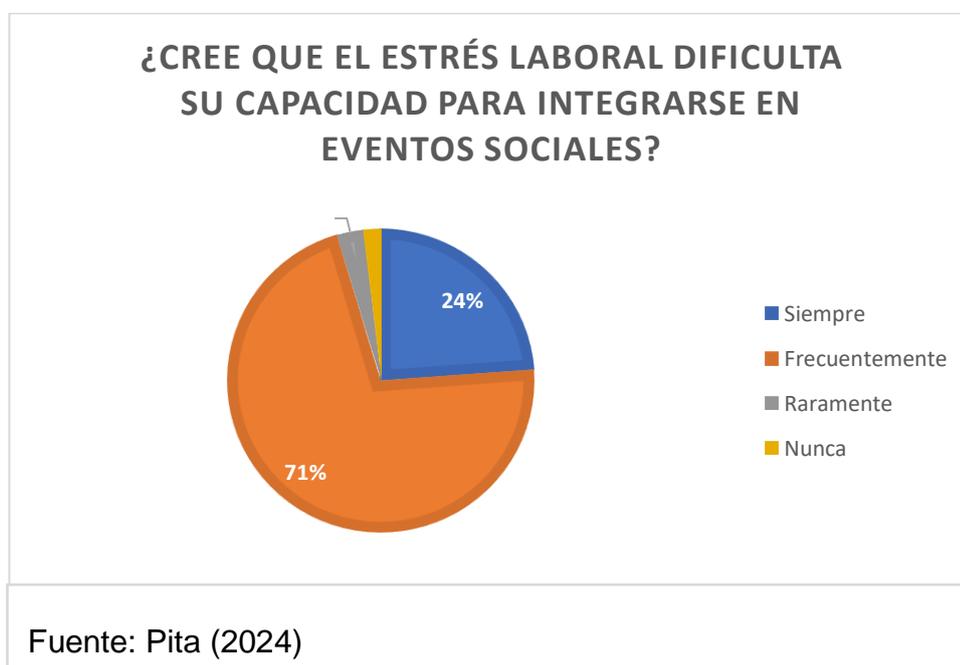
Figura 22 Funcionarios que sienten que el estrés laboral ha reducido su interés en actividades sociales fuera de la Empresa Pública de Salitre



La reducción del interés para realizar actividades sociales fuera de la jornada de trabajo en la Empresa Pública de la ciudad de salitre es un aspecto clave para el estudio del estrés laboral, es así que en la figura 22 es posible evidenciar que, el 51% de los funcionarios reportan que el estrés laboral siempre ha reducido su interés en actividades sociales fuera del trabajo, un 40% señala adicional que esto ocurre frecuentemente, lo que significa que el 91% de los funcionarios experimentan este impacto de manera regular o constante, y solo un 7% raramente percibe esta reducción, y un 2% nunca lo ha experimentado, lo que resalta que solo una minoría conserva interés en actividades sociales pese al estrés laboral.

Salta a la vista que el 91% de los funcionarios siente que el estrés laboral ha reducido significativamente su interés en actividades sociales fuera del trabajo, con un 51% que reporta este impacto de manera constante. Según la Teoría del Estrés de Selye (1956), esto puede explicarse por el desgaste emocional y físico que ocurre en las fases de resistencia y agotamiento durante el estado de estrés, este aislamiento social, si no se aborda, puede agravar los efectos negativos del estrés laboral, perpetuando un círculo vicioso que afecta tanto la vida personal como el rendimiento laboral.

Figura 23 Funcionarios que creen que el estrés laboral dificulta la capacidad para integrarse en eventos sociales



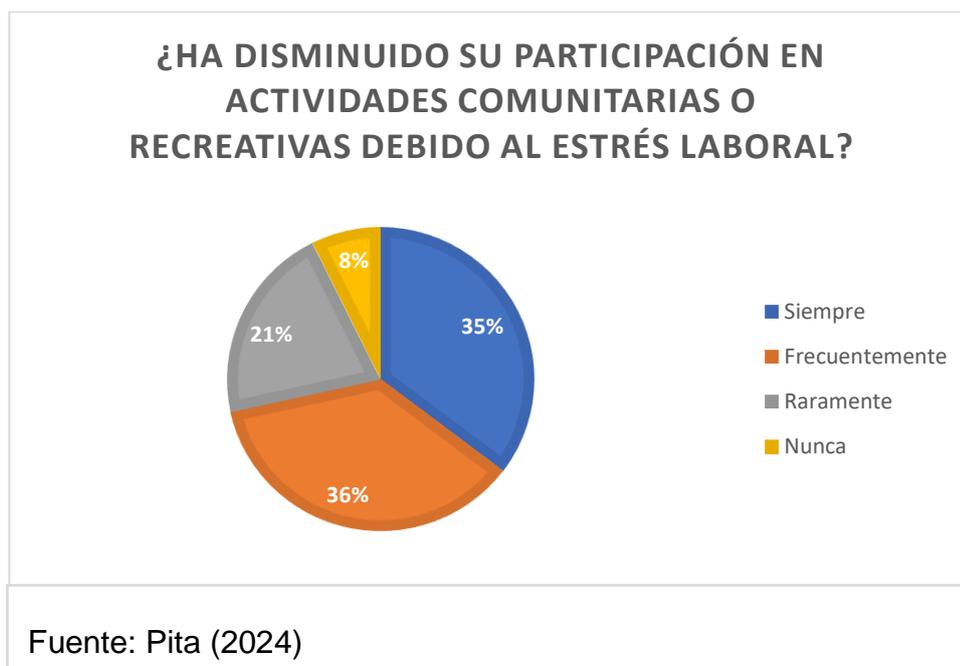
En casos en los que el estrés en el contexto empresarial se encuentra en un nivel elevado, este puede influir en gran medida la capacidad que tienen los seres humanos para ser parte de un evento social, por lo que en la figura 23 vemos reflejado que, el 71% de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre reportan que el estrés laboral afecta frecuentemente su capacidad para

ser partícipes de eventos sociales, mientras que un 24% de los funcionarios refieren que esto ocurre siempre, es decir, el 95% de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre perciben un impacto considerable de estrés para ser parte de algún evento social.

Mientras que, tan solo un 3% de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre afirma que esto ocurre raramente, y un 2% refiere que nunca ha experimentado dificultad para poder integrarse algún evento social, denotando que son pocos los funcionarios que logran que el estrés no les afecte su forma de integrarse a eventos sociales.

Salta a la vista que el 95% de los funcionarios públicos considera que el estrés laboral afecta en gran medida su capacidad para integrarse en eventos sociales, con un 24% de los funcionarios que señalan que esto ocurre siempre. Según la Teoría del Estrés de Selye (1956), este tipo de situaciones puede derivarse por el desgaste emocional y físico de los colaboradores lo que provoca dificultades para poder integrarse a un evento social.

Figura 24 Funcionarios que sienten que ha disminuido su participación en actividades comunitarias o recreativas debido al estrés laboral



La participación en actividades recreativas desde sus diferentes contextos pueden llegar a ser fuentes trascendentales de complacencia personal, por ello, como se muestra en la figura 24, el 35% de los funcionarios públicos refieren que siempre sienten que ha disminuido su participación en actividades comunitarias a causa del estrés laboral, el 36% refieren una situación semejante ya que esto ocurre frecuentemente, el 21% en cambio menciona que raramente disminuye su participación en actividades comunitarias o recreativas a causa del estrés laboral y tan solo el 8% de los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre dice que nunca ha sentido que ha disminuido su participación en actividades comunitarias y recreativas a causa del estrés laboral.

Estos datos reflejan que la mayoría los funcionarios sienten una reducción significativa en la participación en actividades no relacionadas con el trabajo, por lo que se puede decir que el estrés relacionado con el trabajo

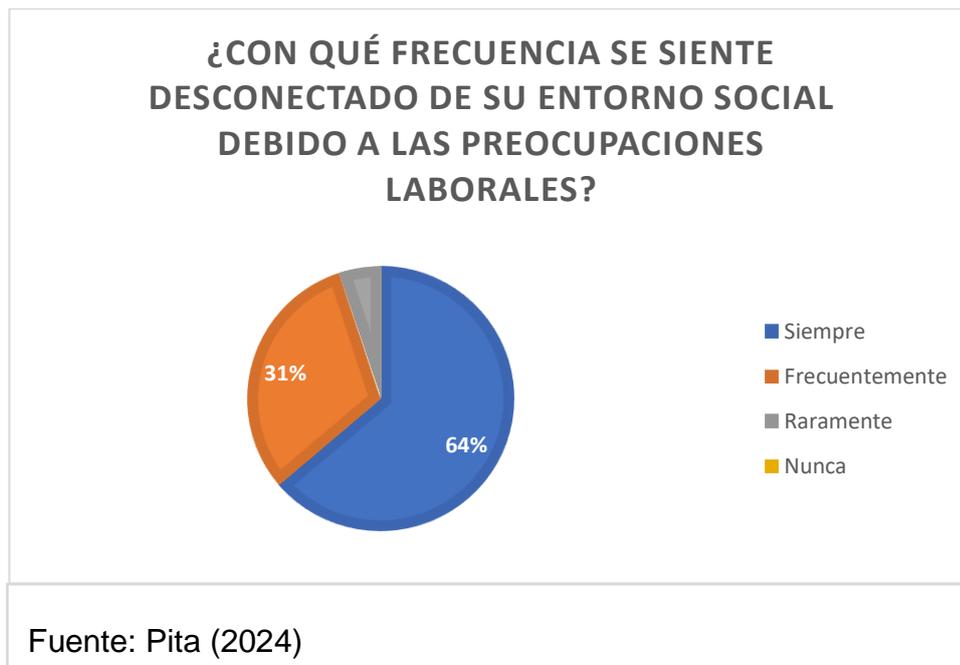
estaría afectado en gran parte la participación en las diferentes actividades recreativas como comunitarias.

Según Selye (1956), el estado en el que los colaboradores sienten que su participación en actividades recreativas o de la comunidad han disminuido considerablemente pueden producir que los niveles de estrés aumenten, generando de paso que disminuya su calidad de vida.

- **Aislamiento social**

El aislamiento social se presenta cuando las personas dejan de interactuar con el círculo social que las rodea, el aislamiento social puede suceder en ambientes familiares como en ambientes laborales. Según Oliveras (2017) el aislamiento social es la desconexión del entorno social, y se encuentra vinculado al incremento de estrés, así como a la disminución de la capacidad de gestionar situaciones adversas, puesto que la ausencia de interacción social y emocional disminuye los recursos favorables para controlar el estrés.

Figura 25 Frecuencia que sienten los funcionarios estar desconectados del entorno social debido a preocupaciones laborales



La desconexión social puede incrementar sentimientos de soledad y depresión dando lugar al estrés, es así que desde la figura 25 es posible evidenciar que, el 64% de los funcionarios indican que siempre se sienten desconectados de su entorno social debido a preocupaciones laborales, un 31% adicional señala que esta desconexión ocurre frecuentemente, lo que significa que el 95% de los funcionarios experimenta desconexión social de manera regular o constante, y solo un 5% afirma que este problema ocurre raramente, lo que muestra que la gran mayoría percibe un impacto sustancial del estrés laboral en sus relaciones sociales.

Gran parte de los funcionarios siente desconexión social debido a las preocupaciones laborales, con un 64% que lo experimenta siempre. Esto refleja un impacto significativo del estrés laboral en las relaciones sociales, consistente con las fases de resistencia y agotamiento descritas en la Teoría del Estrés de Selye (1956).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Entre las conclusiones generales derivadas del análisis e interpretación de los resultados, se concluyen en:

- Aunque la mayoría de los funcionarios reporta una buena gestión del tiempo y autonomía en sus tareas, lo que reduce el estrés relacionado con la falta de control, un porcentaje considerable refiere que sus responsabilidades laborales son excesivas, esto indica que, a pesar de contar con herramientas para manejar su trabajo, la carga laboral sigue siendo una fuente significativa de estrés para una parte importante de los empleados, además, más de la mitad de los funcionarios enfrenta problemas para dormir debido a preocupaciones laborales, lo que sugiere que el estrés laboral está afectando su bienestar físico y mental.
- Por otro lado, factores como las relaciones positivas con los superiores, la percepción de que sus opiniones son tomadas en cuenta y las condiciones físicas adecuadas del lugar de trabajo actúan como amortiguadores del estrés, sin embargo, un porcentaje minoritario considera que las condiciones físicas son solo "frecuentemente" adecuadas y otro porcentaje de funcionarios expresa que nunca logra equilibrar su vida personal con el trabajo reflejan áreas de mejora para reducir el estrés en estos grupos específicos.

- En cuanto al estrés laboral y las consecuencias psicosociales en los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre se obtuvo que la mayoría de los funcionarios se sienten recuperarse del estrés laboral ha afectado significativamente su vida social, otra consecuencia es la disminución diaria de la energía para realizar otras actividades, fuera del contexto laboral; mientras que entre las consecuencias físicas se obtuvo que la mitad de los funcionarios padecen de dolores de cabeza y otras molestias físicas debido al estrés, por lo que están sintiendo un impacto significativo en la calidad de vida.
- El estrés laboral afecta significativamente la vida social de los empleados, limitando su capacidad para mantener relaciones personales y participar en actividades sociales, ya que más de la mitad de los empleados informan que el estrés a menudo o siempre limita su contacto con amigos, y casi todos, también disminuyeron el interés en actividades sociales fuera del trabajo, además, la mayoría creía que el estrés les dificultaba integrarse en actividades sociales y les hacía sentir aislados de su entorno social, lo que refleja el hecho de que el estrés laboral afecta no sólo al esfuerzo laboral sino también. calidad de las relaciones interpersonales y participación comunitaria.
- Así también, se concluye que el estrés laboral también afecta la autoestima y la percepción que los funcionarios tienen de sí mismos en contextos sociales, por lo que más de la mitad de los funcionarios señala que el estrés frecuentemente o siempre afecta negativamente su autoestima en situaciones sociales, además, siente que influye en cómo otros perciben su desempeño en roles sociales (familia, amigos,

comunidad), por lo que se considera que el estrés laboral no solo limita las interacciones sociales, sino que también genera inseguridades y una sensación de desconexión, lo que puede agravar los problemas emocionales y sociales.

5.2 Recomendaciones

Entre las principales recomendaciones que surgen a partir del análisis de la afectación generada por el estrés laboral se recomienda lo siguiente:

- Promover la creación de programas o proyectos de apoyo psicosocial que coadyuben a la disminución del estrés laboral en los funcionarios de la Empresa Pública de la ciudad de Salitre, estos programas o proyectos debe estar direccionados tanto de forma individual como grupal para gestionar el estrés en los funcionarios de forma integral.
- Mejorar las condiciones físicas y organizacionales de la Empresa Pública de Salitre, implementando políticas que beneficien en la gestión optima del equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.
- Evaluar a los funcionarios de manera periódica aplicando test de riesgos psicosociales, con el propósito de elaborar un plan de acción semestral en base a los resultados arrojados de los test.
- Motivar la creación de programas de recreación en donde los funcionarios y sus familias puedan desconectarse de las actividades laborales coadyuvando aquellos funcionarios que presentan dificultad para integrarse a eventos sociales.
- Crear espacios de diálogo en donde los funcionarios de la Empresa Pública de Salitre tengan la plena libertad de expresar sus necesidades materiales y psicosociales, para con ello realizar planes de intervención psicosocial y gestionar el estrés en el trabajo.

- Efectuar capacitaciones a los funcionarios sobre el manejo del estrés laboral, en la que se proporcione herramientas útiles para afrontar de forma eficiente situaciones estresantes provenientes de la demanda de funciones laborales.

Bibliografía

- ADA. (2022). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. Obtenido de ADA: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Alzás, T., & Casas, L. (2017). *La evolución del concepto de triangulación en la investigación social*. Obtenido de Revista Pesquisa Qualitativa, 395 - 418: https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Alzas-Garcia/publication/320700886_La_evolucion_del_concepto_de_triangulacion_en_la_investigacion_social/links/59f5ac0a458515547c21e3a3/La-evolucion-del-concepto-de-triangulacion-en-la-investigacion-social.pdf
- América Economía . (2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado”*. Obtenido de América Economía : <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- APA. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de Asociación Americana de Psicología: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Apiquian, A. (2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de Repositorio Universidad Anáhuac: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). *Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia*. Obtenido de Rev Asoc Esp Med Trab vol 29 Núm. 1: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 294: <https://www.funcionpublica.gob.ec>
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa (2.ª ed.)*. La Muralla.
- Blanco, M. (2003). *El estrés en el trabajo*. Obtenido de Rev Cien Cult n.12 : http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Campuzano, M. (2019). *Rol del Trabajador Social en la Identificación y Atención del Estrés Laboral en el Hospital Básico 1 B1 El Oro*. Obtenido de Repositorio UTMACH:

<https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13715/1/ECUACS-2019-TRS-DE00004.pdf>

CGTS. (2019). *Gestión Emocional y Afrontamiento del Estrés para Profesionales del Trabajo Social*. Obtenido de Consejo General de Trabajo Social: <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/granada/files/WEBINARS%20PROGRAMA%20PDF.pdf>

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Biblioteca UADE Quinta Edición: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Código del Trabajo. (01 de 02 de 2005). *Código del Trabajo de Ecuador*. Obtenido de Derechos Ecuador: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cortaza, L., & Mauricio, F. (2014). *Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México*. Obtenido de Rev. iberoam. educ. invest. enferm.(Internet) ; 4(1): 20-26: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

Creswell, J. (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. Londres: Publicaciones SAGE.

De la Torre, J., & Jenaro, C. (2019). *El impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España*. Obtenido de Revista Argentina de Clínica Psicológica. Vol. XXVIII, N°4: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/152141/RACP_LA_63_1ACZ64RPCZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book*. Chicago: Aldine Publish.

Diario Cronica. (2022). *Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador*. Obtenido de Diario Cronica: <https://cronica.com.ec/2022/09/24/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador/>

Fox, D. (1981). *El proceso de investigación en Educación*. Pamplona: Eunsa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=136158>

Galván, M. (2014). *¿QUE ES CALIDAD DE VIDA?* Obtenido de UAEH: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quedarse por el trabajo (burnout) en profesionales de las organizaciones de servicios sociosanitarios: Antecedentes y consecuencias*. Madrid: Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : McGRAW-HILL.
- Huete, A. (2022). *Relación del estrés laboral y síndrome metabólico en personal de una clínica laboral. Nicaragua. Marzo abril 2022*. Obtenido de Revista Científica de FAREM-Estelí. Año 12 | Núm. : <https://revistas.unan.edu.ni/index.php/Cientifica/article/view/1263>
- INSST. (2019). *Estrés laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- INSST. (2020). *Estrés laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- INSST. (2022). *Estrés laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- INSST. (2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo: <https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20CIE%2D11%2C%20el,desarrollo%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout>.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Nueva York: Springer.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. New York: Springer Publishing Company.
- Ley de Seguridad Social . (2001). *Ley de Seguridad Social* . Obtenido de IESS: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Lucero, J., Lucero, M., Erazo, M., & Noroña, G. (2020). *Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador*. Obtenido de Revista Cubana de Reumatología. 23(1): <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8142262.pdf>
- Marrero, M., Aguilera, M., & Aldrete, M. (2008). *Estrés psicosocial laboral en embarazadas del sector de la salud de Ciudad de La Habana, Cuba 2005-2006* . Obtenido de Rev. perú. med. exp. salud pública v.25 n.2 : http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342008000200008
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Obtenido de Salud, Barranquilla vol.29

no.3:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. P. (2001). *Agotamiento laboral*. California: Revisión Anual de Psicología.

Ministerio del Trabajo de Ecuador. (1986). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393)*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 586: <https://www.trabajo.gob.ec>

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). *Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral un diagnóstico preliminar para la Argentina*. Obtenido de Escritos Contables y de Administración, vol. 12, n.º 1: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8009631>

Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org>

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naranjo, M. (2009). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO*. Obtenido de Educación, vol. 33, núm. 2: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Navarro, R., & Carmona, M. (2010). *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización*. Obtenido de *Universia Business Review*, núm. 26: <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315587006.pdf>

OIT. (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org>

OIT. (2011). *Teorías del estrés laboral*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress>

OIT. (2016). *Estres Laboral*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

OIT. (2019). *Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm>

- OIT. (2021). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang-es/index.htm
- Oliveras, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de Revista Ciencia y Trabajo No. 58 : <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- OMS. (1996). *La gente y la salud* . Obtenido de Organización Mundial de Salud: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/55264/WHF_1996_17_n4_p385-387_spa.pdf;sequence=1
- OMS. (2023). *Estrés*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud : https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwjQWzBhAqEiwAQmtgT1YZgBUv0CCb6dXEt9Obbc43i03URyZOMCAoNOXsWN_mEmLq5V0DRoCm-oQAvD_BwE
- OMS. (2023). *Estrés*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCCQiA6Ou5BhCrARIsAPoTxrCRlre5uB1bs-VzPATweSelcqDIG9DvQTj3K7-susauqpb-UqtLBdMaArRaEALw_wcB
- Peralta, M. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*.
- Santaella, L. (2022). *Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada*. Obtenido de Revista Científica UISRAEL Vol. 09 N°. 03: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/601/677>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025* . Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec>
- Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa*. Obtenido de Rev. Latino-Am. Enfermagem 15 (3) : <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es>
- Valderrama, E., & Polino, Y. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica*. Obtenido de Repositorio UPEU: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/EI_i_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Pita Reyes, Solange Julissa**, con C.C: # **094068531-6** autor/a del trabajo de titulación: **Estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre en el año 2024** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de abril de 2025

f. _____

Nombre: **Pita Reyes, Solange Julissa**

C.C: **094068531-6**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Estrés laboral en los funcionarios de una institución pública de la ciudad de Salitre en el año 2024		
AUTOR(ES)	Pita Reyes, Solange Julissa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de abril de 2025	No. PÁGINAS:	DE 101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Talento Humano, Salud		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Estrés Laboral, Desgaste Profesional, Calidad de Vida, Trabajo Social.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal el analizar la afectación del estrés laboral en los funcionarios de una institución pública del cantón Salitre con el fin de generar insumos investigativos, entre sus objetivos específicos se contempla, identificar los factores laborales que contribuyen al estrés, determinar las consecuencias del estrés laboral en la salud física y emocional de los funcionarios y conocer la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la vida social de los funcionarios. Para lo cual se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y de alcance explicativo, por ello se trabajó con una muestra 218 funcionarios de una Empresa Pública de la ciudad de Salitre a quienes se aplicó un cuestionario estructurado por 25 preguntas. De tal forma que se obtuvo que, un porcentaje considerable refiere que sus responsabilidades laborales son excesivas, esto indica que, a pesar de contar con herramientas para manejar su trabajo, la carga laboral sigue siendo una fuente significativa de estrés.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-	E-mail: salange.pita@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			