



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Psicólogo/a General.

Autor(a)

Salazar lopez Thalía Roxana

Tutor(a)

MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez

AMBATO– ECUADOR
2023

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Salazar López Thalía Roxana, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre **“NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, como requisito para optar al grado de Psicólogo/a General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 10 días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Salazar López Thalía Roxana



Firma:

Número de Cédula: 1804760906

Dirección: Tungurahua – Ambato - Huachi la Magdalena.

Correo Electrónico: talysalazar21@gmail.com

Teléfono: 0978752501

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO” presentado por Salazar López Thalía Roxana, para optar por el Título de Psicólogo/a General.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 10 de febrero del 2023



.....
MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo/a General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 10 de febrero de 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by 'Lopez' and 'Thalia Roxana' in a cursive script.

Salazar lopez Thalía Roxana
1804760906

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO, previo a la obtención del Título de Psicólogo/a General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 22 de febrero de 2023



MSc. Mónica Maribel Vasco Álvarez
LECTOR



MSc. Luis Fernando Taruchaín Pozo
LECTOR



MSc. José Miguel Acuña Mayorga
LECTOR

DEDICATORIA

“La incertidumbre de la vida es inigualable, nunca empiezas a entender si ya muy pronto estas por terminar.”

Si exiges un peldaño hay que dar gracias primero a la Vida quien me está permitiendo culminar una meta más, el agradecimiento más grande a mi Dios por que mediante sus antecesores en la tierra no permitieron que este sola en ningún momento, las personas maravillosas e inigualables son mis FAMILIARES.

El esfuerzo y dedicación que desde un inicio mostraron, me permitió alcanzar escalones y etapas de mi vida muy importantes, quiero dedicarles este triunfo más a mi distinguida madre, mi mejor amiga la Sra. Bertha López, quien forjo en mi un espíritu de lucha y perseverancia junto a mi sustento emocional mi hermanas, a toda mi familia que de una u otra forma estuvieron como apoyo en mi formación estudiantil no tengo palabras para agradecer su apoyo incondicional, solo expreso un gracias y un lo logre.

AGRADECIMIENTO

Si no existiera el compromiso y la dedicación por enseñar pienso que no hubiera llegado a la culminación de mi carrera, extendiendo un agradecimiento a la Universidad Tecnológica Indoamérica, especialmente a la Carrera de Psicología, por colocar en mi camino a docentes preparados y con una gran experiencia en sus cátedras impartidas.

A mí Tutor de Tesis MSc. Paúl Acosta quien me encamino en la realización de esta investigación a mis lectores de Tesis MSc. Mónica Vasco, MSc. Fernando Taruchaín, MSc. José Acuña siendo una mano amiga y grandes profesionales que aportaron con sus conocimientos para la presente investigación.

Al Centro de estudios Quality Up Soluciones Educativas por abrir sus puertas para realizar dicha investigación, especialmente al departamento de Talento Humano por mantener una comunicación asertiva al beneficio de sus colaboradores.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	4
APROBACIÓN DE LECTORES.....	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
1. INTRODUCCIÓN.....	14
2. MARCO METODOLÓGICO.	19
3. RESULTADOS	23
3.1. NIVELES DE CANSANCIO EMOCIONAL.....	23
3.2. NIVELES DE DESPERSONALIZACIÓN.	24
3.3. NIVELES DE REALIZACIÓN PERSONAL.....	25
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Distribución del Factor Cansancio Emocional. Elaboración propia. _____	24
Figura 2. Distribución del Factor Despersonalización. Elaboración propia. _____	24
Figura 3. Distribución del Factor Realización Personal. Elaboración propia. _____	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis Descriptivo del Cansancio Emocional	23
Tabla 2: Análisis Descriptivo de la Despersonalización	24
Tabla 3: Análisis Descriptivo de la Realización Personal	25

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR(A): Salazar López Thalía Roxana

TUTOR (A): MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez Ps.Ind.

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés laboral se puede presentar de manera negativa en el campo de la salud física y mental causando alteraciones y desequilibrio en las actividades derivadas del trabajo. El objetivo de este estudio es analizar los niveles de estrés laboral en trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato. Para esto, se recurrió a utilizar el método cuantitativo, con diseño no experimental, y alcance descriptivo, para estudiar a 41 trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato. Los resultados denotan niveles elevados de cansancio emocional correspondiente a ($X=$ de 25,88 y $DS=$ de 10,40); niveles medios de despersonalización ($X=$ 6,88 y $DS=$ 4,54); y niveles elevados de realización personal ($X=$ 42,44 y $DS=$ 5,04). Finalmente, se evidencia valores elevados de realización personal, atribuyendo esto a la pérdida de interés en la relación con las personas a las que brindan un servicio o trabajadores.

DESCRIPTORES: Estrés, Estrés laboral, Empresa privada, Efectos psicológicos, Salud mental, Trabajador.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR(A): Salazar López Thalía Roxana

TUTOR (A): MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez Ps.Ind.

ABSTRACT

Work stress can be harmful in the field of physical and mental health, causing alterations and imbalances in activities derived from work. The objective of this study is to analyze the levels of work stress in workers of private institutions in the city of Ambato. For this, the quantitative method with a non-experimental design and descriptive scope was used to study 41 workers from private institutions in Ambato. The results denote high levels of emotional exhaustion corresponding to ($X=$ of 25.88 and $DS=$ 10.40); average levels of depersonalization ($X=$ 6.88 and $DS=$ 4.54); and high levels of personal achievement ($X=$ 42.44 and $DS=$ 5.04). Finally, high values of personal fulfillment are evident, attributing this to the loss of interest in the relationship with the people to whom they provide a service or workers.

KEYWORDS: Mental health, private company, psychological effects, stress, work.

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

Autor: Thalía Roxana Salazar López
Tsalazar3@indomaerica.edu.ec

Tutor: MSc. Paúl Bladimir Acosta Pérez
paulacosta@uti.edu.ec

Lector: MSc. Mónica Maribel Vasco Álvarez
monicavasco@uti.edu.ec

Lector: MSc. Luis Fernando Taruchaín
POZO.
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector: MSc. José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2022.

RESUMEN

El estrés laboral se puede presentar de manera negativa en el campo de la salud física y mental causando alteraciones y desequilibrio en las actividades derivadas del trabajo. El objetivo de este estudio es analizar los niveles de estrés laboral en trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato. Para esto, se recurrió a utilizar el método cuantitativo, con diseño no experimental, y alcance descriptivo, para estudiar a 41 trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato. Los resultados denotan niveles elevados de cansancio emocional correspondiente a ($X=$ de 25,88 y $DS=$ de 10,40); niveles medios de despersonalización ($X=$ 6,88 y $DS=$ 4,54); y niveles elevados de realización personal ($X=$ 42,44 y $DS=$ 5,04). Finalmente, se evidencia valores elevados de realización personal, atribuyendo esto a la pérdida de interés en la relación con las personas a las que brindan un servicio o trabajadores.

Palabras Clave: Estrés, Estrés laboral, Empresa privada, Efectos psicológicos, Salud mental, Trabajador.

ABSTRACT

Work stress can be negative in the field of physical health and mental activities cause alterations and imbalance in those derived from work. The objective of this study is to analyze the levels of work stress in workers of private institutions in the city of Ambato. For this, the quantitative method was used, with a non-experimental design, and descriptive scope, to study 41 workers from private institutions in the city of Ambato. The results denote high levels of emotional exhaustion corresponding to ($X=$ of 25.87 and $DS=$ of 10.41); average levels of depersonalization ($X=$ 6.87 and $DS=$ 4.54); and high levels of personal achievement ($X=$ 42.43 and $DS=$ 5.04). Finally, revealed values of personal fulfillment are evident, attributing this to the loss of interest in the relationship with the people to whom they provide a service or workers.

KEYWORDS: Mental health, private company, psychological effects, stress, work.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el área de la psicología especialmente en la Línea 2 de investigación de la FACHSA Trabajo y Organizaciones, el propósito de la psicología en la salud ocupacional como rama aplicada de la ciencia es ayudar, mantener y promover la salud mental de los trabajadores y sus familiares dentro de un enfoque de prevención primaria con el fin de crear ambientes de trabajos seguros y saludables que garanticen que no se altere los efectos a secundarios o terciarios (Gómez, 2007). La aplicación de la psicología en la salud ocupacional busca mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados. (Salanova, et al., 2008). Los conceptos analizados dan cabida a la investigación descriptiva que se ha desarrollado en este campo, en el que los ejes han sido el estrés laboral y los niveles a los cuales están expuestos los trabajadores. La investigación se sustenta con la corriente humanista de Abraham Maslow, teniendo como enfoque principal el nivel de bienestar ocupacional, necesidades de los empleados y su autorrealización.

Según Hans Selye (1936), introdujo el término estrés, quien lo definió como un síntoma general de adaptación. Donde el estrés sería una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (Chiang, 2018).

El estrés, según McGrath (1970), es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo), en condiciones en las que el fracaso ante esta demanda genera

importantes consecuencias (percibidas) (Moreno, et al., 2016).

El concepto de estrés se ha enfocado en conocer como este ha afectado a lo largo de los años tomando muchos nombres, uno de ellos es el síndrome de burnout, que hace mención al agotamiento del sistema nervioso, epidemia que es vigente desde el siglo XXI (Osorio y Cárdenas , 2017).

El estrés es probablemente uno de los primeros riesgos psicosociales dentro de un esquema tradicional y actualmente uno de los riesgos más modernos en el mundo, originándose por el ambiente y organización del trabajo, a pesar de que estamos conscientes de que es un factor que es imposible evitarlo, se tiene conocimiento de que se puede controlar y a su vez manejarlo (Osorio y Cárdenas,2017).

Las personas experimentan estrés a lo largo de su etapa de vida, en ocasiones se puede manifestar como agobio, cansancio, preocupaciones, insomnio, falta de apetito o inclusive sobrealimentación, etc. Siendo este fenómeno una de las afectaciones que se pueden presentar de muchas maneras como mental, física y psicológica, la misma que puede llegar a causar daños graves a las personas (Ortiz, 2020). El estrés es un riesgo psicosocial que puede estar presente en alguna etapa de la vida, el estrés laboral, por su parte es una problemática a tratarse dentro del campo de la salud ocupacional, generando con ello un alto número de investigaciones que permiten conocer e identificar los efectos que tiene el estrés laboral dentro de la salud física y mental de los trabajadores a corto y largo plazo (Paltan, 2019).

El Código de Trabajo en su título IV (Ley 6727 de Riesgos del Trabajo) en el Artículo 195 menciona que: los riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades (Arroyo, 2014).

El reglamento del seguro general de riesgos del trabajo resolución del IESS No. C.D. 513 dice a letra en el Art. 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial (Calero y Zambrano, 2021).

Dentro de los factores de riesgos psicosociales, se tiene presente al estrés laboral como una afectación que se puede dar de forma negativa o significativa en el campo de la salud física y mental causando alteraciones y desequilibrio en las actividades derivadas del trabajo como capacidad de manejar, comprender, cumplir actividades, falta de control, intensidad del ritmo de trabajo, falta de comunicación, etc. (Moreno, 2011).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), asocia la cantidad de accidentes y enfermedades con la relación que tiene el individuo en el trabajo, cobrando más de 2 millones de vidas en un informe emitido en el 2005 y un índice de

victimas de 286 millones de accidentes no mortales cada año; y alrededor de 160 millones de casos nuevos de enfermedades profesionales (Gómez, 2016).

Según la Comisión Europea define el estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo (Argüeso, et al., 2015). Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (Jiménez y León, 2010).

Basándose en las definiciones de estrés que se mantuvieron a través de la historia se puede decir que el enfoque fisiológico se enmarca en los estímulos del medio ambiente y como estos afectan en el organismo del ser humano hasta encontrar su estabilidad en el estado de salud de la persona, el enfoque cognitivo reside en la percepción que tienen las personas sobre las demandas más-menos oportunidades que tienen dentro del entorno de trabajo por lo que dependiendo de la valoración cognitiva encuentran ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido de su trabajo que hacen que se separen de la misma. Enfoque psicológico el cual se relaciona con el estrés laboral el mismo que se enfoca en el desconcierto que se genera entre la persona, su puesto de trabajo y la empresa; llegando a un grado de agotamiento que a su vez conllevan a problemáticas laborales que ocasionan el apareamiento del estrés.

El comité Mixto Organización Internacional del Trabajo– Organización Mundial de la

Salud (OMS), define los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, son factores que a través de las percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Aldrete, et al., 2015).

Los estresores laborales, también llamados riesgos psicosociales en el trabajo, aluden a las condiciones directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno (Gil-Monte P., 2009), que contribuyen un deterioro a la salud y calidad de vida laboral. Cuando los factores psicosociales presentes en el trabajo representan una condición desfavorable para el individuo, entonces se habla de riesgos psicosociales (Gil-Monte P., 2010).

Como desencadenantes del estrés, se menciona la presencia de estímulos tensionantes de orden ocupacional, definidos por Peiró como un conjunto estimular laboral que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona. Aquí, se encuentran 5 dimensiones propuestas como estresores: las características propias del trabajo (horas de permanencia laboral, horarios de trabajo, complejidad de las funciones), relación familia-trabajo (falta de horas para estar con la familia), los factores organizacionales (falta de políticas de salud ocupacional, prevención del estrés), relaciones

interpersonales en el trabajo (falta de planes de desarrollo de equipos de trabajo) y factores ambientales (tamaño inadecuado de los baños, falta de lugar adecuado para el descanso) (Aguirre, 2006).

En relación al tema de investigación de niveles de estrés laboral se puede observar la relación que existe con el enfoque psicológico ya que de acuerdo con el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), la Psicología de la Salud Ocupacional se ocupa de la “aplicación de la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (Hermosa y Perilla, 2015). El estrés evidencia que tiene consecuencias no solo en la salud de las personas si no que se ven representadas también en el ámbito del comportamiento psicológico grupal, así lo muestran en su estudio longitudinal donde el comportamiento de las personas se ve alterado debido a las condiciones estresantes en las que viven ellos y quienes reportaron en su mayoría que la fuente de los comportamientos disfuncionales estaba en el entorno laboral (Watkins, 2013).

Es importante realizar una revisión bibliográfica del estrés en investigaciones actuales las cuales pueden aportar mayores conocimientos como también discrepancias y métodos relevantes al momento de realizar un estudio en el ámbito de estrés laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debido al estrés en países como Corea. En América Latina se ha estudiado poco esta realidad, un estudio

realizado en 2019 muestra que el país con más nivel de estrés dentro del ámbito laboral es Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); Los países que presentan un menor porcentaje de estrés en América Latina fueron Perú (29%) y Colombia (26%). Ecuador al ser el segundo país de Latinoamérica con mayores niveles de estrés laboral se evidencia la falta de una base de datos que muestre los niveles de estrés dentro de los departamentos de cada una de las empresas, con lo cual genera que los empleadores y jefes de área desconozcan la situación y no identifiquen de una manera oportuna el estado de estrés en el que se encuentran sus empleados, estos a su vez son causantes de enfermedades habituales como fatigas, cansancio emocional y Apatía (Mejía, et al., 2019).

A su vez autores como (Rountree, 1984) y (Peiró, 1993) mencionan que los trabajadores estresados o en sus términos quemados a menudo se concentran en determinados departamentos o equipos de trabajo más no distribuidos al azar por toda la empresa, considerando así que al menos un 50% de los trabajadores a menudo las respuestas colectivas pueden identificar discrepancias o diversas realidades que muestran cómo se manejan los diferentes departamentos (Garrido, et al., 2009).

Como referencia se especifica algunas conclusiones de investigaciones relacionadas con empresas privadas de la ciudad de Ambato dentro de estudios de estrés laboral que hacen énfasis en que se debe aplicar técnicas para medir el estrés laboral:

Una vez que han sido identificados los riesgos con más alto nivel de afectación de estrés para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., mediante el planteamiento de esta propuesta se ha considerado como un elemento fundamental el desarrollo y establecimiento de un programa de intervención para la Prevención de los Riesgos Psicosociales (Melvi y Viviana, 2016).

En una investigación realizada a la Empresa Almogás. Cia Ltda., donde se mencionada su afectación debido a una inadecuada distribución de funciones y estrés, determinada en base a la observación de campo en que la gran mayoría de cargos en áreas administrativas inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laborales; por otra parte, un factor que disminuye la carga de estrés, es la percepción que existe sobre el adecuado liderazgo y clima laboral, lo cual puede estar influenciado positivamente por el estilo de liderazgo que se aplica actualmente y

las óptimas relaciones interpersonales (Paredes, 2016).

El estrés es un parámetro que se encuentra presente en la empresa Global Books, a pesar de su nivel bajo, no se puede afirmar que este vaya a mantenerse. Es importante identificar el comportamiento del personal para tomar una solución de afrontamiento; es necesario aplicar una técnica para determinar escalas de estrés y poder identificar las estrategias de afrontamiento; ya sea enfocado al problema, a la percepción o la emoción del trabajador (Delgado, 2020).

Una vez culminado la revisión de los antecedentes investigativos dentro de sus conclusiones los autores indican que existe un gran desconocimiento en el tema de estrés laboral dentro de las empresas, indicando que se debe dar una apertura de conocimiento para lograr dar información la cual ayude a que sea algo fundamental dentro del área de (psicología organizacional o recursos humanos) sea el caso en las diferentes empresas, a lo cual se evidencia un vacío de población ya que no existe estudios periódicos dentro de las empresas privadas de la ciudad de Ambato para saber cómo se evidencia el estrés laboral en las mismas, indican también que se debe dar una iniciativa de estudio de niveles de estrés laboral para que las empresas privadas puedan evidenciar el estado y afección en el que se encuentran sus trabajadores los cuales son el pilar para tener una organización funcional.

Se menciona la corriente humanista a través de la Pirámide de Maslow como enfoque para el bienestar laboral. Esta se compone por 5 categorías, la primera categoría son las necesidades fisiológicas, es decir, que el empleado pueda satisfacer las necesidades propias del cuerpo humano como son comer, beber, ir al baño, entre otras; el segundo nivel es el de la de seguridad y tranquilidad, por ejemplo que en su ambiente de trabajo no existan situaciones de riesgo y que cuente con cierta estabilidad laboral; el tercer nivel es el de las relaciones sociales, donde califican las buenas relaciones que se tiene con los compañeros y jefes; el cuarto nivel son las relaciones de estima; como el respeto mutuo entre los integrantes de la organización y finalmente el último nivel es el de la de auto-realización, que son básicamente las que están relacionadas con que la persona vaya cumpliendo las metas que se propone (Gatica, et al., 2013).

Tomando en consideración la información recolectada se proponen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral presentes en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato, Ecuador?, ¿Cuáles son los niveles de despersonalización en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato, Ecuador?, ¿Cuáles son los niveles de cansancio emocional en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato, Ecuador?, ¿Cuáles son los niveles de realización personal en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato, Ecuador?.

Es importante realizar una investigación que nos permita cuantificar los niveles de estrés

laboral en empresas privadas de la ciudad de Ambato. El estrés laboral se lo define como un factor psicosocial de riesgo que puede darse de forma intralaboral como extralaboral, que presenta una alta probabilidad de afectar de forma significativa a la salud de los trabajadores, con ello el funcionamiento empresarios a mediano y largo plazo (Osorio y Cárdenas,2017).

Por esta razón, se ha escogido la empresa Quality Up soluciones educativas, en sus respetivos departamentos que conforman la institución ya que ayudaría a que pueda tomar decisiones en base a los resultados y así ayudar a la salud física y mental de los trabajadores quienes muestran mejor desempeño cuando se encuentran en condiciones óptimas beneficiándose mutuamente, en un escenario de rediseños en la organización dentro de sus procesos y departamentos laborales la empresa prioriza el aumento de la productividad y la satisfacción del cliente. Es importante mencionar el estado de estrés en el que se encuentran sus empleados en relación a los cambios que han sufrido directamente.

Por otro lado, el presente estudio será un gran aporte para futuros investigadores que deseen estudiar sobre el tema, siendo una guía de información que aporte significativamente como una fuente de informativa de los datos obtenidos, analizados e interpretados que permitan identificar a profundidad permitiendo sustentar sus hallazgos, aportando posibles soluciones en el futuro. Un beneficio potencial, que brinda las investigaciones es mejorar la calidad de vida laboral, con aportes literarios acerca del estrés laboral,

herramientas para buscar un mayor bienestar dentro del ambiente laboral; aplicada en distintas áreas de estudio y pueden resultar favorecedor para una intervención real (Maslach, 2009).

En la investigación el objetivo general es, Analizar los niveles de estrés laboral en trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato; mientras que los objetivos específicos son, 1) Describir los niveles de despersonalización en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato. 2) Describir los niveles de cansancio emocional en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato. 3) Describir los niveles de realización personal en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Ambato.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Desde la perspectiva que tiene el paradigma positivista se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico. Por ello, el paradigma positivista tiene como objetivo sostener a la investigación desde una hipótesis que permita medir mediante medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante el paradigma de expresión numérica (Ramos, Los paradigmas de la investigación científica, 2015).

El paradigma positivista consiste en la recolección de datos interpretativos, al igual que permite que después de los resultados obtenidos se puede aplicar algún método estadístico permitiendo crear conclusiones y

recomendaciones del estudio, como se aprecia en este paradigma se busca la autorreflexión crítica durante los procesos de conocimiento del fenómeno para finalmente lograr que los integrantes de la comunidad también reflexionen sobre los resultados (Corona, 2016).

El paradigma positivista se caracteriza por una serie de principios, tales como, el ontológico, el epistemológico y el metodológico. El principio ontológico menciona que la realidad es absoluta y totalmente aprehensible por el ser humano. El principio epistemológico menciona la relación que tiene lo conocido y lo que se puede llegar a conocer por el investigador. El principio metodológico donde se menciona la manipulación de variable a través de la experimentación y la verificación de hipótesis a través del uso de métodos estadísticos descriptivos (Ramos, 2015).

El paradigma utilizado en la presente investigación es el paradigma positivismo ya que hace mención a buscar la parte absoluta y medible del fenómeno, sosteniendo con ello información que podría ser medible y con el uso de una herramienta de análisis de datos permitimos conocer los niveles de estrés que presentan los trabajadores mediante el cuestionario MBI que mide tres dimensiones.

Desde el punto de vista de la investigación cuantitativa con un enfoque estructurado se busca estudiar un posible fenómeno, siendo una estructura consecuente de las técnicas utilizadas para recolectar la información, permitiendo generar datos estadísticos que nos lleven a los resultados (Binda y Balbastre, 2013).

El método cuantitativo o también conocido como método tradicional se da por aludido en el ámbito estadístico, siendo su principal fundamento el mostrar un enfoque que permita realizar mediciones numéricas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento del fenómeno o la problemática planteada, también se utiliza en la recolección y análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente. (Vega, et al., 2014).

Agregando a lo anterior, el método cuantitativo consiste en recoger, procesar y analizar datos numéricos con variables predeterminadas, permitiendo darle una asociación o relación entre las variables a investigar, permitiendo realizar una inferencia a partir de la muestra, la misma que aporta a la interpretación de resultados (Sarduy, 2007).

El método a utilizar dentro de la investigación corresponde a la metodología cuantitativa que nos permitió conocer los niveles de estrés de instituciones privadas de la ciudad de Ambato, por medio de un análisis estadístico – descriptivo, nos brindó técnicas numéricas y gráficas para describir e interpretar los niveles de estrés a través de cuestionario MBI con datos obtenidos del mismo.

El tipo de diseño que se utilizará es no experimental, la misma que no se realizara ninguna manipulación o alteración en las variables obtenidas con la finalidad de observar los fenómenos a estudiar tal y como se pueden manifestar en su entorno natural, para proceder a analizarlos.

En el diseño no experimental, se puede comprender que no existe estímulos a los cuales se vean expuestos los participantes y se utilizara únicamente la observación en su ambiente natural o realidad (Agudelo y Aigner, 2008).

Se realizó la aplicación de este diseño para poder analizar los niveles de estrés que pueden llegar a presentar los trabajadores de instituciones privadas en la ciudad de Ambato, con criterios ya predeterminados que nos brinda el cuestionario el cual sin estar expuesto a manipulación brindara información relevante para obtener resultados fiables de dicha acción.

Con respecto al alcance logrado es descriptivo, y según menciona Hernández et ál, (2017) como aquel que “ busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

De esta manera, se busca reflejar datos informativos sobre los niveles de estrés en trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato, conocer sus niveles de despersonalización, cansancio emocional o realización personal y el nivel en el cual puede presentarse como bajos, medios o altos, dando una interpretación a los resultados y objetivos de nuestra investigación.

Durante la investigación la población con la que se trabajó son trabajadores del Centro de Estudios Quality Up Soluciones Educativas, ubicada en la de la ciudad de Ambato. Para obtener la muestra se realizó un muestreo no probabilístico por

conveniencia, ya que los individuos participaron de forma libre y voluntaria para colaborar con la investigación, siendo un total de 41 trabajadores específicamente de el área de psicología, administrativo y comercial.

Por otra parte, se seleccionó los sujetos que participaran de dicho estudio tomando en cuenta los siguientes criterios de inclusión: a) Nivel educativo tercero o posgrado, b) personas mayores de 20 años, c) colaboradores que trabajen en las áreas de psicología, comercial, administrativo, d) personas que aprueben ser parte de la investigación.

Por consiguiente, los criterios de exclusión que se establecieron fueron: a) Estudiantes o egresados, b) personas menores de 20 años, c) Colaboradores que no trabajen en el área de la docencia, d) personas que no se encuentren de acuerdo en participar del proceso.

Para el correcto desarrollo de la presente investigación se empleó diferentes instrumentos, los mismos, que permitió obtener la información necesaria dentro de los objetivos establecidos.

Dentro de las técnicas de producción de datos como primer lugar se utilizó una ficha de caracterización que consiste en una encuesta sociodemográfica de cada uno de los participantes, para poder obtener datos personales que permitan cumplir el objetivo mencionado en los criterios de inclusión necesarias para la investigación.

Dentro de los datos sociodemográficos aplicados a los participantes se incluyó información personal como edad, genero,

nivel de escolaridad, nacionalidad con el fin de distinguir la población con la que se trabajó en el estudio.

En lo referente a la obtención de datos estadísticos para medir niveles de estrés laboral en los trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato, se recurrió al uso del instrumento psicológico, instrumento que nos ayuda a evaluar el entorno laboral, el “Test psicológicos de Maslach Burnout Inventory” (MBI) (Calzado, 2016) fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 que evalúa el “síndrome de Burnout” o desgaste ocupacional y agotamiento laboral, quiere decir un tipo de estrés crónico que puede llegar a experimentar los trabajadores al ser sometidos a trabajos pesados o rutinarios, este mismo síntoma se puede ver reflejado claramente en el rendimiento bajo o negativo que genera el trabajador hacia su entorno laboral. El test se encuentra constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, que hacen referencia a las actitudes, sentimientos que un profesional puede presentar en un momento de tensión o estrés y su principal función es medir el desgaste profesional que puedan llegar a presentar los trabajadores, y mediante una escala de Likert poder conocer 7 niveles, que nos proporciona el cuestionario donde: 0, es igual a nunca; 1, es igual a pocas veces al año o menos; 2, es igual a una vez al mes o menos; 3, es igual a unas pocas veces al mes; 4 es igual a una vez a la semana; 5, es igual a unas pocas veces a la semana.; 6, es igual a todos los días; de tal forma nos proporciona estos niveles con una alta validez interna, con un alfa de cronbach de $\alpha = 0,9$. “Sus dimensiones son: Cansancio Emocional (9

ítems, $\alpha = 0,89$), Despersonalización (5 ítems, $\alpha = 0,70$) y Realización Personal (8 ítems, $\alpha = 0,84$)” (Mayorga y Taruchain, 2020).

El instrumento de evaluación permite medir cada una de las variables en la presente investigación una de ellas es el cansancio emocional que se mide bajo los siguientes niveles: donde el nivel bajo es, de 0 a 18 puntos; el nivel medio se relaciona, de 19 a 26 puntos y, el nivel alto se da desde, 27 a 54 puntos. La despersonalización se representa bajo los siguientes niveles: el nivel bajo se relaciona, de 0 a 5 puntos; el nivel medio se relaciona, de 6 a 9 puntos; y, el nivel alto se da desde, de 10 a 30 puntos. Finalmente, la realización personal bajo los siguientes niveles: el nivel bajo se relaciona, de 0 a 33 puntos; el nivel medio se relaciona, de 34 a 39 puntos; y, el nivel alto se da desde, 40 a 56 puntos.

La finalidad del Test psicológico de Maslach Burnout Inventory (MBI), es evaluar las tres dimensiones que miden los niveles de cansancio emocional, la despersonalización, y la realización personal, que permitió conocer el estado actual de los participantes.

Para la fase de recolección de datos, la población seleccionada, tomada como prioridad, fue el Centro de Estudios Quality Up Soluciones Educativas de la ciudad de Ambato, donde se contó con la participación de 41 colaboradores de las respectivas áreas seleccionadas, dando lugar al primer acercamiento presencial donde se realizó la socialización de los objetivos de la investigación y por concerniente se procedió a realizar la aplicación del cuestionario MBI, la misma que fue compartida mediante un

formulario de Google Forms y fue socializada indicaciones generales para su correcta aplicación con un tiempo de duración de 15 minutos.

El método de análisis de datos en la investigación se encargo de examinar los resultados obtenidos. En el análisis de datos se procedió a exportar los datos proporcionados a Excel, revisando cuidadosamente que no presente ningún error o información incompleta, para posterior a ello proceder con la respectiva codificación de los datos obtenidos, en el programa SPSS, y de esta forma poder analizar e interpretar valores de puntuación mínima y máxima que se puede obtener de cada dimensión, porcentaje y frecuencia de cada variable de estudio.

Las normas éticas que se consideraron en el desarrollo de la investigación, consistió en realizar los permisos a las correspondientes autoridades para el ingreso a la institución acompañado de la entrega del listado de los colaboradores en su área respectiva, además se contó con la participación libre y voluntaria de los colaboradores que decidieron ser parte de la investigación, previamente firmando un consentimiento informado, donde se menciona el resguardar la información recopilada, cuidar y precautelar la integridad de los participantes, garantizando su confidencialidad y exclusividad a los investigadores, indicando de igual forma que la actividad fue creada con fines académicos, la misma que podrían negarse aquellos que no desean participar de la investigación.

3. RESULTADOS

Los datos que fueron obtenidos mediante la encuesta MBI, a trabajadores del centro de estudios Quality Up Soluciones educativas de la ciudad de Ambato, pertenecientes a las áreas administrativas, psicológicas y comerciales, a continuación, se presenta mediante tablas estadísticas graficas tipo columna y los resultados en números y porcentajes.

3.1. NIVELES DE CANSANCIO EMOCIONAL.

Por concerniente al factor de cansancio emocional, de los trabajadores estudiados se obtuvo una media de $X=25,88$ Puntos, con una desviación estándar de $DS=10,40$ puntos donde el máximo ($Max=48$) y el mínimo ($Min=7$).

Esta puntuación se evidencia en la tabla 1, donde los participantes obtuvieron una puntuación con un nivel bajo de cansancio emocional del 27% ($n=11$), con un nivel medio el 24% ($n=10$) y con un nivel alto el 49% ($n=20$).

Tabla 1: *Análisis Descriptivo del Cansancio Emocional*

Niveles	f	%
Alto	20	49
Medio	10	24
Bajo	11	27
Total	41	100

La Figura 1, graficada en el histograma muestra el factor Cansancio Emocional, donde se manifiesta que existe una

distribución No normal, de la variable en la muestra estudiada.

FIGURA 1

Histograma de Cansancio Emocional

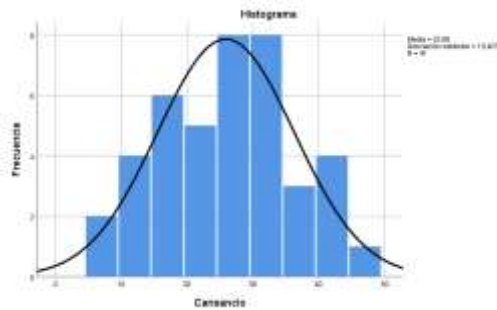


Figura 1. Distribución del Factor Cansancio Emocional. Elaboración propia.

Como se puede observar se manifiestan elevados niveles de cansancio emocional que implica que los trabajadores tendrán sentimientos frecuentes de una persona emocionalmente exhausta por su propio trabajo, actitudes de rechazo a sus actividades, en ocasiones también presentarán irritabilidad, pérdida del autocontrol, molestia, ansiedad y falta de motivación.

3.2. NIVELES DE DESPERSONALIZACIÓN.

En el siguiente factor de despersonalización, en los trabajadores estudiados se puede observar una media de $X=6,88$ Puntos, con una desviación estándar de $DS=4,54$ puntos donde el máximo ($Max=19$) y el mínimo ($Min=0$).

En la tabla 2 se evidencia que los participantes obtuvieron una puntuación con un nivel bajo de despersonalización del

32% ($n=13$), con un nivel medio el 37% ($n=15$) y con un nivel alto el 32% ($n=13$).

Tabla 2: *Análisis Descriptivo de la Despersonalización*

Niveles	f	%
Alto	13	32
Medio	15	37
Bajo	13	32
Total	41	100

La Figura 2, graficada en el histograma muestra el factor de Despersonalización, donde se manifiesta que existe un nivel medio de distribución normal, de la variable en la muestra estudiada.

FIGURA 2

Histograma de Despersonalización

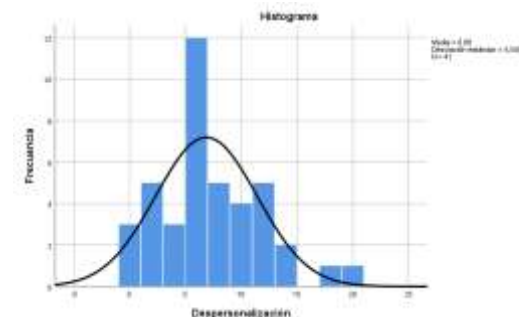


Figura 2. Distribución del Factor Despersonalización. Elaboración propia.

Nivel estándar (medio) de despersonalización, hace mención al desarrollo de sentimientos negativos que presentan los trabajadores hacia los demás colaboradores, clientes, líderes de áreas o personal de gerencia, personas con las que se relaciona dentro de sus funciones, además esto puede llegar a generar inseguridades en el trabajador.

3.3. NIVELES DE REALIZACIÓN PERSONAL.

Finalmente, en el factor de realización personal, en los trabajadores estudiados se puede observar una media de $X=42,44$ Puntos, con una desviación estándar de $DS=5,04$ puntos donde el máximo ($Max=48$) y el mínimo ($Min=27$).

En la tabla 3 se evidencia que los participantes obtuvieron una puntuación con un nivel bajo de realización personal del 5% ($n=2$), con un nivel medio el 20% ($n=8$) y con un nivel alto el 76% ($n=31$).

Tabla 3: *Análisis Descriptivo de la Realización Personal*

Niveles	F	%
Alto	31	76
Medio	8	20
Bajo	2	5
Total	41	100

La Figura 3, graficada en el histograma muestra el factor de realización personal, donde se manifiesta que existe un nivel elevado de distribución normal, de la variable en la muestra estudiada.

FIGURA 3

Histograma de Realización Personal

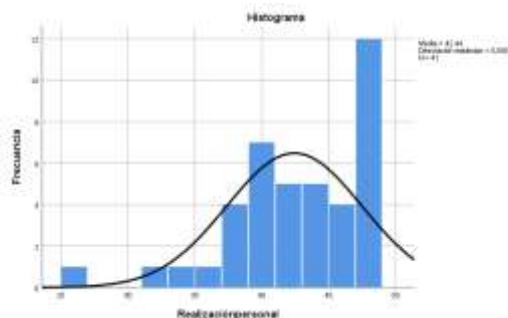


Figura 3. Distribución del Factor Realización Personal. Elaboración propia.

Se puede manifestar que la mayoría de los participantes presentaron niveles elevados de cansancio emocional y realización personal, y un nivel medio o estándar en la despersonalización, por lo antes mencionado se puede deducir que los colaboradores en su mayoría, los trabajadores participantes en el presente estudio presentan niveles altos de estrés laboral.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

El presente estudio permitió evidenciar que la mayoría de los participantes de instituciones privadas de la ciudad de Ambato, presentan niveles elevados de cansancio emocional 49% con una media (X) de 25,87 puntos, con una desviación estándar de (DS) de 10,41; un 37% respecto a despersonalización (X) de 6,87 una desviación estándar de (DS) de 4,54 y finalmente un 76% correspondiente a un nivel alto de realización personal con una media (X) de 42,43, con una desviación estándar de (DS) de 5,04) por lo que se determinó que existe un nivel alto de estrés laboral en trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato.

Los resultados propuestos coinciden con los presentados por (Paredes, 2016) donde menciona en su investigación realizada a la Empresa Privadas Almogás. Cia Ltda. Ubicada en la ciudad de Ambato, la gran mayoría de cargos en áreas administrativas

inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laborales, dejando en evidencia como el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal puede llegar a afectar directamente sus funciones con una probabilidad alta de afectar a la salud de los trabajadores que la conforman.

A su vez Aguirre (2006), en su estudio realizado de desencadenantes de estrés, define como un conjunto estímulos laborales que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona en 5 dimensiones propuestas como estresores: 1) horas de permanencia laboral, complejidad de las funciones, 2) relación familia-trabajo, 3) falta de políticas de salud ocupacional, prevención del estrés, 4) falta de planes de desarrollo de equipos de trabajo 5) factores ambientales como falta de lugar adecuado para trabajar.

En la misma línea Ortiz (2020), en su estudio menciona que todas las personas experimentan estrés a lo largo de su etapa de vida, en ocasiones se puede manifestar como agobio, cansancio, preocupaciones, insomnio, falta de apetito o inclusive sobrealimentación, etc. Siendo este fenómeno una de las afectaciones que se pueden presentar de muchas maneras como mental, física y psicológica, factores negativos que pueden llegar a causar daños graves a las personas a corto o largo plazo y

afectar directamente en el rendimiento laboral.

En otro estudio, realizado por Mejía, et al., (2019) refiere que el 54% de los trabajadores en Ecuador, presentan un nivel alto de estrés laboral, resultados que poseen similitud con esta investigación al presentar resultados altos en cuanto a los niveles de estrés, cansancio emocional, despersonalización y realización personal en las instituciones privadas, siendo una de las principales causas de enfermedades habituales, la falta de información personalizada es lo que hace que las empresas desconozcan en ocasiones situaciones que se puede identifiquen a tiempo mejorando la calidad de vida de los trabajadores y su rendimiento en la institución.

En su investigación Garrido, et al., (2009) menciona en su investigación que el síndrome del quemado o ese malestar que puede generar el colaborar afectaría hasta un 50% del equipo de trabajo independientemente del área percibiendo discrepancias o diversas realidades.

El desarrollo de la presente investigación mostro varias limitaciones que deben ser tomadas en cuenta para futuras investigaciones; La muestra con la que se planteo fue de 45 participantes de instituciones privadas de la ciudad de Ambato, sin embargo, solo se pudo realizar la aplicación del cuestionario a 41 participantes, debido a problemas de salud relacionadas por el COVID-19.

Además, surgió un imprevisto debido a la situación que se encontraba pasando el país debido al Paro Nacional, provocado por desacuerdos en el país, el mismo, que genero

restricciones para que las empresas de la ciudad de Ambato, continúen con labores, debido al mismo, se acoplaron a teletrabajo, motivo por el cual el cuestionario se aplico de manera virtual, sin embargo, se logró cumplir con el objetivo respecto a las fechas propuestas de la investigación. Igualmente, se presento un percance inicial en la coordinación de la socialización de la investigación y firma del consentimiento informado como parte inicial del estudio, debido a los tiempos que presentaban los colaboradores para realizar la actividad, llevando varios días el poder completar los consentimientos de los colaboradores a participar.

Otra limitación del estudio, se dio a la falta de información científica de estrés laboral en el área administrativa, es base a las limitaciones del estudio se debe tomar en cuenta el ampliar muestras para futuras investigaciones que permitan tener mas accesos a artículos científicos que permitan evidenciar este fenómeno global psicosocial, estableciendo así, estrategias que brinden una mejor calidad de vida a los trabajadores y un incremento significativo a las instituciones.

Es relevante que los estudios posteriores, se puedan realizar bajo la modalidad presencial, debido a un punto de mejora en la comunicación, organización y fluidez en las actividades de cada uno de los colaborados a participar, solventando inquietudes al grupo que se puedan generar en la aplicación del cuestionario, impidiendo el retraso del estudio

Es imprescindible que se efectúen más investigaciones sobre la temática planteada

de niveles de estrés en instituciones privadas de la ciudad de Ambato, ya que se puede evidenciar el porcentaje alto de niveles de estrés que presentan los colaboradores, afectando su parte física y psicológica, la misma que no solo se va a ver afectada en su vida personal o familiar, si no será bastante significativa laboralmente, con resultados a mediano y largo plazo.

Como conclusiones del estudio, es importante mencionar que los trabajadores de instituciones privadas de la ciudad de Ambato presentan niveles altos de cansancio emocional que afecta directamente su estado emocionalmente, sintiéndose mas exhausta, con irritabilidad y falta desmotivación. Con el segundo objetivo se puede evidenciar un nivel medio en despersonalización donde se evidencia que los colaboradores mantienen sentimientos negativos entre ellos, afectando directamente a los clientes y en ocasiones llegando a generar inseguridades en el trabajador. Finalmente se puede manifestar los niveles altos de realización personal que presentan los colaboradores donde sienten sentimientos de negatividad hacia ellos mismo, incumplimiento de objetivos individuales, labores sin éxito, insatisfacción personal.

REFERENCIAS

Accostupa , P. E., & Ataco , Z. C. (2020). Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq-Cusco, en el contexto COVID-19.

- Agudelo, V. L., & Aigner, A. J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *Centro de estudios de opinión*, 39-41.
- Aguirre, C. (2006). De los estresores laborales al estrés. *Mach* 82. *Revista de SEPLA*, 126, 20-23.
- Aldrete Rodríguez, M. G., Navarro Meza, C., González Baltazar, R, Contreras Estrada, M. I, & Pérez Aldrete, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 32-36.
- Argüeso, M. S., & González, M. I. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. *Facultad de Humanidades. Ciencias Sociales y de la Salud, Universidad Nacional de Santiago del Estero.*, (25), 25.
- Arroyo, O. (2014). Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad. *Ministerio de Agricultura y Ganadería Gestión Institucional De Recursos Humanos Gestión De Salud*.
- Binda, N., & Balbastre, B. F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de Ciencias económicas*, 31(2), 179-187.
- Calero, B. C., & Zambrano, L. Y. (2021). Diseño de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional, en base a la resolución CD 513 reglamento de seguridad general de riesgos del trabajo aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del cantón Chone Ltda. *Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL*.
- Calzado, I. (2016). Burnout en docentes de educación especial de Córdoba (España). *Serbiluz*, 569-588.
- Chiang Vega, M. M. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
- Corona Lisboa, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83.
- Delgado, Z. D. (2020). Herramientas administrativas del manejo del personal para reducir el estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda. *Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas*.
- Garrido Fernández, M., Moral Arroyo, G., González Ramírez, J., & López Jiménez, A. (2009). Estudio del burnout entre los profesionales de los Equipos de Tratamiento Familiar en la atención a las familias en riesgo psicosocia. *Apuntes de Psicología*, 27 (2-3), 517-537.
- Gatica, I., Lavandero, P., Lobos, P., Margozzini, A., & Reyes, V. (2013). Clima Laboral y Satisfacción de los Empleados. *UNIVERSIDAD DE CHILE*, 10. Obtenido de Clima Laboral y Satisfacción de los Empleados.

- Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/33506922/INFORME_FINAL_GESTION_DE_PERSONAS_2013.pdf.
- Gil-Monte , P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2), 169-173.
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral. *la Psicología de la Salud Ocupacional. Información Psicológica*, 100, 68-83.
- Gómez Rúa, N. E. (2016). Seguridad y salud en el trabajo en Colombia: retos frente a las personas con discapacidad. . *Revista CES Derecho*, 7(2), 84-94.
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo1. *Universitas psychologica*, 6(1), 105-114.
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2017). Alcance de la Investigación. *e-uaem*.
- Jiménez, B. M., & León, C. . (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 4-50.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- Mayorga, M., & Taruchain, F. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica Universitaria CENTROS*, 9(2), 1-19.
- Mejía, C. R, Chacon, J. I, Enamorado-Leiva, O. M, Garnica, L. R, Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Melvi, C., & Viviana, Y. (2016). Factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. *La referencia*.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno, J. , C., Gonzales, J. , L., & Garrosa, , E. (2016). Estrés laboral. *Elec Psic*, 19(2):558-568. Obtenido de Info-Estrés laboral en México: <http://www.estreslaboral.info/index.html>
- Osorio, J. , E, & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Osorio, J. , E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión.

- Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Osorio, J. E., & Cárdenas, N. L. (2017). Estrés laboral estudio de revisión. *Diversitas. perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Paltan Perez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Paredes, B. C. (2016). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa ALMOGAS. CIA. LTDA. *Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial*.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
- Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. *Infocop Online*, 32-41.
- Sarduy, D. Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, 33(3).
- Vega, M. G., Ávila, M. J., Vega, M. A., Camacho, C. N., Becerril, S. A., & Leo, A. G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).
- Watkins, D. C., Pittman, C. T., & Walsh, M. J. (2013). The effects of psychological distress, work, and family stressors on child behavior problems. *Journal of Comparative Family Studies*, 44(1), 1-16.

ANEXOS

CUESTIONARIO FORMULARIO DE GOOGLE

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfct53VjNkd4jjUvTazw9ytnTGEY2Sn8-BdB9OU2MjdVcq1TQ/viewform>

BASE DE DATOS

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wKxLDg-of9pyVLxa7zFEoGdI_L4a3Z7GCpgQkuIFowc/edit#gid=511856699