UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

DIFICULTADES EN REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología.

Autor(a)

Bryan Sebastián Ortega Arellano

Tutor(a)

Ps.Cl. Yajaira Dayanara Ortega Cobo, Mg.

AMBATO– ECUADOR

2025

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

Yo Bryan Sebastián Ortega Arellano, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre "DIFICULTADES EN REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA", como requisito para optar al grado de Licenciado en Psicología 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, aceptamos 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 por 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, aceptamos 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 02 días del mes febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Bryan Sebastián Ortega Arellano
Firma: Sebastián Ortega.

Número de Cédula: 1804436481
Dirección: Lavayen y Antepara
Correo Electrónico:
ortegasebastian264@gmail.com
Teléfono: 0984353950

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "DIFICULTADES EN REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA." presentado por Bryan Sebastián Ortega Arellano, para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

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, 02 de febrero de 2026



Ps. Cl Yajaira Dayanara Ortega Cobos, Mg

.

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: DIFICULTADES EN REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de febrero de 2026

Firmado electrónicamente por:
GIOVANNI SEBASTIAN LASCANO ARIAS
Validar únicamente con FirmaEC

Ps.Cl. Giovanni Sebastián Lascano Arias, Mg.
LECTOR

Firmado electrónicamente por:
STEFANIA DEL ROCIO LLERENA FREIRE
Validar únicamente con FirmaEC

Ps. Cl Stefanía del Rocío Llerena Freire, Mg.
LECTOR

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 Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de febrero de 2026

Sebastián Ortega

Bryan Sebastián Ortega Arellano
1804436481

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado, con todo mi amor y gratitud, a mi madre, porque sin ella nada de esto habría sido posible. Gracias por ser mi apoyo emocional y económico, por cada sacrificio silencioso, por cada esfuerzo que no siempre se vio, pero que sostuvo todo este camino. Gracias por no rendirte nunca, por creer en mí incluso cuando yo dudaba y por darme la oportunidad de estudiar y cumplir este sueño. Este logro es tuyo, porque detrás de cada página hay horas de tu lucha, tu amor y tu entrega incondicional. A mi abuelita, quien me crio con amor, paciencia y dedicación. Gracias por ser mi refugio, por cuidarme desde pequeño y por enseñarme los valores que hoy guían mi vida. Tu amor fue mi base y tu ejemplo me acompañó en cada paso hasta llegar aquí. Todo lo que soy también nace de ti. Finalmente, a mi padre, gracias por tu apoyo emocional, por tus palabras de ánimo y por impulsarme a no rendirme cuando el camino se volvió pesado. Tu confianza y tus consejos fueron un sostén importante para seguir adelante y creer que sí era posible llegar hasta el final.

AGRADECIMIENTO

Con el corazón lleno de gratitud, quiero agradecer de manera muy especial a la profesora Gabriela Abril, quien no solo fue una guía académica, sino también un apoyo humano fundamental en este camino. Gracias por creer en mí cuando las fuerzas flaqueaban, por su paciencia, su cercanía y por sus palabras de aliento que llegaron justo cuando más las necesitaba. Su confianza y acompañamiento fueron una luz en los momentos de mayor cansancio y duda, y marcaron profundamente este proceso. Agradezco también al tutor José Acuña y a Andrea Faz por su orientación, compromiso y apoyo académico, que contribuyeron de manera importante al desarrollo de este trabajo. Asimismo, extiendo mi agradecimiento al Consejo Provincial de Tungurahua, por brindarme la oportunidad de realizar este estudio en la institución y permitirme crecer académica y profesionalmente a través de esta experiencia.

Índice de Contenido

PORTADA I

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

APROBACIÓN DEL TUTOR III

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD IV

APROBACIÓN DE LECTORES V

DEDICATORIA VI

AGRADECIMIENTO VII

ÍNDICE DE TABLAS IX

RESUMEN EJECUTIVO XI

ABSTRACT XII

1. INTRODUCCIÓN 2
2. MARCO METODOLOGICO 12
3. RESULTADOS 16
   - 3.1 NIVELES DE REGULACIÓN EMOCIONAL 16
   - 3.2 NIVELES DE SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA 17
   - 3.3 CARACTERÍSTICA DE SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA SEGÚN EL SEXO 17
   - 3.4 CARACTERÍSTICA DE REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA 22
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 26

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 26

AGRADECIMIENTOS 28

DEDICATORIA 29

ANEXOS 30

Índice de Tablas

Tabla 1 Niveles deregulación emocional *16*
Tabla 2 Niveles de sintomatología ansiosa *17*
Tabla 3 Niveles de sintomatología ansiosa según el sexo *19*

Índice de Gráficos

Figura 1 16
Figura 2 17
Figura 3 18

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: DIFICULTADES EN REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA

AUTOR: Bryan Sebastián Ortega Arellano

TUTOR (A): Psi. Cl Yajaira Ortega, Mg

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enmarca en el campo de la psicología clínica y se centra en el estudio de las dificultades en la regulación emocional y la sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública de la ciudad de Ambato. El objetivo general de la investigación fue describir los niveles de dificultad en la regulación emocional y la presencia de sintomatología ansiosa en dicha población. Se utilizó un enfoque positivista, metodología cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos pertenecientes a los departamentos de Recursos Hídricos, Vías y Construcciones. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS) y el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). Los resultados evidencian que el 48% de los participantes presenta baja dificultad en la regulación emocional, el 46% dificultad moderada y el 6% alta dificultad. En cuanto a la sintomatología ansiosa, se identificó un predominio de ansiedad moderada, seguida de ansiedad mínima y severa. En conclusión, se determina que, aunque la mayoría del personal administrativo presenta un manejo emocional funcional, existe una presencia relevante de sintomatología ansiosa, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a la promoción de la salud mental y el bienestar emocional en el contexto laboral.

DESCRIPTORES: afectividad, empresa pública, psicología, salud mental, servidor público.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAND SCIENCES

Psychology

AUTHOR: ORTEGA ARELLANO BRYAN SEBASTIÁN
TUTOR: ESP. ORTEGA COBOS YAJAIRA DAYANARA

THEME

Difficulties in Emotional Regulation and AnxietySymptoms in the administrative staff of a public company

ABSTRACT

This research falls within the field of clinical psychology and focuses on the study of difficulties in emotional regulation and anxiety symptoms among administrative staff at a public company in the city of Ambato. The overall objective of the research was to describe the levels of difficulty in emotional regulation and the presence of anxiety symptoms in this population. A positivist approach, quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, and descriptive scope were used, with non-probabilistic convenience sampling. The sample consisted of 50 administrative workers from the Water Resources, Roads, and Construction departments. The Difficulties in Emotional Regulation Scale (DERS) and the Inventory of Anxiety Situations and Responses (ISRA) were used for data collection. The results show that 48% of participants have low difficulty in emotional regulation, 46% have moderate difficulty, and 6% have high difficulty. In terms of anxiety symptoms, moderate anxiety was identified as predominant, followed by minimal and severe anxiety. In conclusion, it was determined that, although most administrative staff have functional emotional management, there is a significant presence of anxiety symptoms, which highlights the need to implement institutional strategies aimed at promoting mental health and well-being.

KEYWORDS: affectivity, public enterprise, psychology, mental health, public servant.

Dificultades en Regulación Emocional y Sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública

Difficulties in Emotional Regulation and Anxiety Symptoms in the administrative staff of a public company

Autor: BryanSebastiánOrtega Arellano
bortega3@indoamerica.edu.ec

Tutor:Yajaira Dayanara Ortega Cobos
yahairaortega@uti.edu.ec

Lector: Giovanni Sebastián Lascano Arias
giovannilascano@uti.edu.ec

Lector: Stefanía del Rocio Llerena Freire
sllerena@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciado en Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación
Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2026.

RESUMEN

La presente investigación se enmarca en el campo de la psicología clínica y se centra en el estudio de las dificultades en la regulación emocional y la sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública de la ciudad de Ambato. El objetivo general de la investigación fue describir los niveles de dificultad en la regulación emocional y la presencia de sintomatología ansiosa en dicha población. Se utilizó un enfoque positivista, metodología cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos pertenecientes a los departamentos de Recursos Hídricos, Vías y Construcciones. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS) y el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). Los resultados evidencian que el 48% de los participantes presenta baja dificultad en la regulación emocional, el 46% dificultad moderada y el 6% alta dificultad. En cuanto a la sintomatología ansiosa, se identificó un predominio de

ABSTRACT

This research falls within the field of clinical psychology and focuses on the study of difficulties in emotional regulation and anxiety symptoms among administrative staff at a public company in the city of Ambato. The overall objective of the research was to describe the levels of difficulty in emotional regulation and the presence of anxiety symptoms in this population. A positivist approach, quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, and descriptive scope were used, with non-probabilistic convenience sampling. The sample consisted of 50 administrative workers from the Water Resources, Roads, and Construction departments. The Difficulties in Emotional Regulation Scale (DERS) and the Inventory of Anxiety Situations and Responses (ISRA) were used for data collection. The results show that 48% of participants have low difficulty in emotional regulation, 46% have moderate difficulty, and 6% have high difficulty. In terms of anxiety symptoms, moderate anxiety was identified as predominant, followed by minimal and severe anxiety. In conclusion, it was determined that, although most administrative staff

ansiedad moderada, seguida de ansiedad mínima y severa. En conclusión, se determina que, aunque la mayoría del personal administrativo presenta un manejo emocional funcional, existe una presencia relevante de sintomatología ansiosa, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a la promoción de la salud mental y el bienestar emocional en el contexto laboral.

have functional emotional management, there is a significant presence of anxiety symptoms, which highlights the need to implement institutional strategies aimed at promoting mental health and well-being.

Palabras Clave: afectividad, empresa pública, psicología, salud mental, servidor público.

Keywords: affectivity, public enterprise, psychology, mental health, public servant.

1. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación aborda el tema de dificultades en regulación emocional y sintomatología ansiosa en el personal administrativo en la ciudad de Ambato. Este estudio se centra en el campo temático de la psicología clínica, considerada una de las áreas más importantes de la psicología aplicada, ya que combina el conocimiento científico, la teoría y la práctica para comprender y ayudar a las personas que enfrentan dificultades emocionales o mentales. Su objetivo principal es aliviar el sufrimiento psicológico y promover el bienestar. (Moreta-Herrera, 2019).

La psicología clínica es una rama de la psicología que se enfoca en evaluar, diagnosticar, tratar y prevenir trastornos mentales y comportamientos desadaptativos. Su principal objetivo es ayudar a restaurar el equilibrio psicológico y aliviar el sufrimiento. Esta disciplina incluye intervenciones en diferentes áreas, como la terapia individual, familiar y neuropsicológica, y utiliza enfoques teóricos como el cognitivo-conductual o el psicoanalítico. (Bertrand Regader, 2016)

Este trabajo de investigación emplea el enfoque cognitivo-conductual propuesta por Aaron T. Beck, considerado uno de los pioneros de la psicoterapia moderna. Beck desarrolló la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) partiendo de la idea de que las emociones y las conductas de una persona están profundamente determinadas por la manera en que interpreta lo que ocurre a su alrededor. A través de sus estudios, identificó que en personas con depresión u otros trastornos psicológicos suelen aparecer pensamientos automáticos negativos y distorsiones cognitivas que intensifican el malestar emocional y dificultan el bienestar psicológico. (Ruíz Fernández et al., 2012)

La contribución a partir de Beck fue innovadora, ya que introdujo un enfoque estructurado y basado en la evidencia para tratar diversos trastornos psicológicos. Su propuesta resaltó la importancia del trabajo conjunto entre el terapeuta y el paciente, promoviendo una relación colaborativa durante el proceso terapéutico. Beck demostró que, al identificar y cuestionar los pensamientos automáticos negativos, es posible reducir significativamente los síntomas de depresión, ansiedad y otros problemas emocionales, logrando mejoras que pueden mantenerse a largo plazo. (Beck, 1979)

La Terapia Cognitivo-Conductual es realmente valiosa para el personal administrativo, ya que les ayuda a gestionar mejor sus emociones y a enfrentar el estrés laboral. En muchas ocasiones, en una empresa pública hay una gran presión, con trámites que deben resolverse rápidamente y personas que demandan soluciones al instante, lo que puede provocar ansiedad o frustración. La TCC enseña a reconocer esos pensamientos negativos que surgen en esos momentos, como “no voy a poder terminar” o “todo saldrá mal”, y a transformarlos en ideas más realistas que permiten actuar con mayor tranquilidad. Esto no solo mejora su bienestar diario, sino que también les ayuda a trabajar con una actitud más positiva, a comunicarse mejor con sus compañeros y a atender al público

de manera más eficiente, lo que beneficia tanto al empleado como al ambiente laboral dentro de la institución. (Lagos García et al., 2020)

La emoción puede entenderse como una construcción psicológica que nos ayuda a describir distintas formas en las que vivimos nuestras experiencias. Por un lado, está la parte fisiológica, que se refiere a las reacciones automáticas del cuerpo cuando algo del entorno nos afecta, preparando al organismo para adaptarse. También está la parte afectivo-subjetiva, que tiene que ver con cómo sentimos internamente cada situación. A esto se suma la dimensión expresiva, que permite mostrar lo que sentimos a través de gestos, miradas, posturas o movimientos. Y finalmente, la dimensión funcional, que explica cómo las emociones guían nuestras acciones según lo que necesitamos, queremos o nos importa en cada momento. (Alonso, 2012).

Las aportaciones de Paul Ekman han sido fundamentales para comprender la naturaleza de las emociones humanas. Este autor propuso una clasificación de emociones básicas que se caracterizan por ser universales e innatas, ya que presentan expresiones faciales reconocibles en todas las culturas. Entre estas emociones se encuentran el miedo, la tristeza, la ira, la felicidad, la sorpresa y el asco, las cuales cumplen funciones adaptativas esenciales para la supervivencia y la interacción social. Con el tiempo, Ekman incorporó el desprecio como una séptima emoción básica, ampliando así su propuesta inicial. Su trabajo ha permitido profundizar en la base biológica de las emociones y en la manera en que estas se reflejan en la conducta humana. (Ekman, 1979)

La regulación emocional es un proceso constante que permite a las personas manejar y ajustar sus emociones según las demandas de cada situación, favoreciendo respuestas más adecuadas y un mayor bienestar personal y mejorar su calidad de vida. (Aldao et al., 2014).

Asi mismo, la regulación emocional puede darse de forma intencional o espontánea, ya que a veces las personas controlan sus emociones de manera consciente, mientras que en otras ocasiones lo hacen sin darse cuenta. Esta capacidad demuestra la versatilidad del ser humano para adaptarse emocionalmente a distintas situaciones, permitiendo mantener el equilibrio interno incluso sin realizar un esfuerzo deliberado (Thompson, 2011).

Los factores que conforman el proceso emocional pueden agruparse en tres dimensiones esenciales: conductual, afectiva y cognitiva. En la dimensión conductual, la emoción se expresa a través de gestos, posturas y patrones de acción que no solo comunican lo que la persona siente, sino que también preparan al organismo para responder ante determinadas situaciones. La dimensión afectiva se relaciona con la vivencia interna del sentimiento, es decir, con la experiencia subjetiva y fisiológica que acompaña a cada emoción y que influye directamente en la motivación. Por su parte, la dimensión cognitiva abarca los procesos de evaluación e interpretación que realiza el individuo frente a los estímulos, integrando funciones como la memoria, la atención y el juicio para modular o desencadenar la respuesta emocional. (Montañés, 2025)

El enfoque dimensional plantea que las emociones no funcionan como categorías aisladas, sino que pueden comprenderse dentro de un continuo estructurado por ciertas dimensiones fundamentales. Entre los modelos más influyentes se encuentra el propuesto por Russell, quien describe las emociones a partir de dos ejes principales: la valencia y la activación. La valencia hace referencia al grado de agradabilidad o desagrado asociado a una emoción, mientras que la activación se relaciona con el nivel de energía o intensidad que esta implica, desde estados de calma hasta experiencias de alta excitación. (Russell, 1980)

Además, la activación se refiere al nivel de energía con el que se vive una emoción, abarcando desde la calma hasta estados de elevada intensidad emocional. Este componente determina la fuerza y la urgencia con que una emoción impulsa respuestas fisiológicas y conductuales, influyendo directamente en la manera en que la persona reacciona ante cada situación. (Russell, 1980)

La sintomatología ansiosa se presenta como una respuesta emocional compleja que puede reflejarse tanto en el cuerpo como en los pensamientos y las conductas, llegando a impactar la vida diaria y el bienestar emocional de la persona. Estudios recientes señalan que la ansiedad puede manifestarse a través de sensaciones de miedo, preocupación constante, desconfianza hacia el entorno y síntomas físicos como palpitaciones o tensión muscular. Estas reacciones, cuando se mantienen por mucho tiempo, pueden dificultar la capacidad de adaptarse y afrontar adecuadamente las situacionesestresantes (Ruiz et al., 2023)

El trastorno de ansiedad se manifiesta como un miedo o preocupación persistente ante situaciones cotidianas, afectando de manera significativa el bienestar de la persona. Sus síntomas suelen incluir irritabilidad, tensión muscular, problemas de concentración, náuseas y alteraciones del sueño. (OMS, 2024) La ansiedad es una respuesta compleja que involucra procesos fisiológicos, cognitivos y conductuales frente a situaciones percibidas como amenazantes o difíciles de manejar. Su aparición se ve favorecida por factores contextuales, como el estrés laboral, las dificultades económicas, los problemas de sueño y un estilo de vida sedentario. Asimismo, variables psicológicas como el perfeccionismo y la baja autoestima incrementan la predisposición a pensamientos negativos y malestar emocional. (Expósito-Duque et al., 2024)

De acuerdo con la CIE-10, la sintomatología ansiosa aparece cuando la ansiedad se vuelve constante y excesiva, afectando distintas áreas de la vida cotidiana. Esta puede reflejarse en preocupaciones difíciles de controlar, tensión muscular, inquietud, cansancio, problemas de concentración y alteraciones del sueño. La ansiedad puede presentarse en diversos trastornos, como el trastorno de ansiedad generalizada (F41.1), donde predomina una angustia continua; el trastorno de pánico (F41.0), que incluye episodios repentinos de miedo intenso acompañados de síntomas físicos como palpitaciones o sensación de falta de aire; y las fobias específicas (F40.2) o sociales (F40.1), en las que el temor se centra en objetos, situaciones o interacciones sociales concretas. (CIE-10, 1992)

La presencia de trastornos mentales en la población económicamente activa se ha convertido en un problema creciente dentro del ámbito laboral. Se estima que alrededor del 15% de los adultos en edad laboral sufrían de algún trastorno mental en 2019. Esto incluye la ansiedad, que provoca la pérdida de 12.000 millones de días de trabajo cada año debido a la depresión y la ansiedad, lo que se traduce en un costo de 1 billón de dólares en productividad perdida. Esta situación se ve agravada por riesgos psicosociales, como las cargas excesivas y las demandas urgentes que enfrentan los empleados administrativos. Además, solo el 35% de los países tienen estrategias nacionales para la salud mental en el trabajo, y los gobiernos destinan un promedio del 2% de sus presupuestos de salud a este tema (menos del 1% en países de ingresos medios y bajos). (OMS, 2024)

En el mundo empresarial, es evidente que el trabajo del personal administrativo va mucho más allá de las funciones básicas de organización y gestión. Se enfrentan a una serie de demandas diarias, como coordinar equipos, manejar recursos limitados y resolver imprevistos constantes, lo que puede afectar seriamente su salud emocional. Según estudios recientes, alrededor del 30% de los empleados administrativos sufren de síndrome de burnout, un estado caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de logros personales, todo ello causado por el estrés crónico, cargas de trabajo intensas, falta de reconocimiento y escaso apoyo organizacional. Esto no solo impacta su motivación, sino que también repercute en la productividad general de la empresa. (González López, 2024)

Se observa que la ansiedad en este grupo se ha convertido en un fenómeno cada vez más común y preocupante. Los síntomas incluyen inquietud, irritabilidad y problemas para concentrarse. Varios estudios indican que entre el 20% y el 33% de los trabajadores administrativos experimentan síntomas de ansiedad que van de moderados a severos, lo que impacta su bienestar personal, sus relaciones y su desempeño laboral. Esto se debe a plazos ajustados, la alta demanda de multitareas, entornos laborales exigentes y la exposición prolongada a conflictos internos. (Saavedra Malca, 2024)

Esto ocurre porque muchos empleados administrativos carecen de una regulación emocional adecuada, lo que significa que no pueden reconocer, interpretar y manejar sus emociones en situaciones de alta presión laboral diaria. Sin esta habilidad esencial, les resulta complicado lidiar con el estrés constante, las exigencias críticas de su trabajo y las interrupciones inesperadas. Esto aumenta considerablemente el riesgo de desarrollar ansiedad crónica, con más del 24% de ellos enfrentando trastornos ansiosos graves relacionados con esta limitación, que se agravan por factores como la incertidumbre económica y la alta rotación de personal. (Espinosa Nacevilla & Arguello Mendoza, 2025)

Como consecuencia, las exigencias laborales intensas, que incluyen jornadas largas que superan las 8 horas diarias, una constante presión institucional por ser eficientes, una supervisión rigurosa y escaso tiempo para

descansar, provocan un desgaste emocional considerable en el personal administrativo. Alrededor del 28% de ellos muestra síntomas relacionados con el estrés laboral y la ansiedad, lo que pone de manifiesto un deterioro que va más allá de lo físico como la fatiga crónica, que impacta directamente en su salud mental, su compromiso con la organización y su capacidad para tomar decisiones. Esto, a su vez, afecta su eficiencia operativa y crea una desconexión entre las altas expectativas de rendimiento de la empresa y su capacidad real para enfrentar los desafíos de manera sostenida (Lara Santorum, 2024).

A partir de esta información, se realiza un análisis más detallado de ambas variables, apoyándose en antecedentes provenientes de diferentes estudios a nivel macro, meso y micro, que permiten examinar las interacciones entre las variables en distintos contextos.

El estudio sobre el "Estado de ansiedad y el Burnout en los trabajadores sanitarios de Albacete" analizó los niveles de ansiedad y el síndrome de Burnout en 104 profesionales de la salud, cuyas edades oscilan entre 24 y 63 años, y que pertenecen tanto al sistema público como a una empresa privada de servicios sanitarios. Se llevó a cabo una investigación descriptiva y transversal utilizando el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados mostraron niveles elevados de Burnout en la muestra, con características de cansancio emocional medio, alta despersonalización y baja realización personal, tanto en mujeres como en hombres. Además, se observó que los trabajadores presentaban un alta ansiedad rasgo, sin diferencias significativas entre los sexos. El personal del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha mostró un nivel de ansiedad rasgo más alto en comparación con los trabajadores del sector privado, aunque no se encontraron diferencias en la ansiedad estado. Por último, se concluyó que aquellos que presentan mayor ansiedad tanto estado como rasgo obtienen puntuaciones más altas en las dimensiones del Burnout, lo que indica que los trabajadores sanitarios de Albacete experimentan un alto nivel de desgaste laboral, sin importar el tipo de institución en la que trabajen. (Loreto et al., 2016)

De igual forma, el estudio tuvo como propósito analizar cómo la ''Capacidad de regulación y control emocional influye en la predicción del estrés laboral en Profesionales Sanitarios''. Se realizó un estudio transversal que involucró a 203 trabajadores administrativos de una institución de educación superior. Para ello, se utilizaron el Cuestionario de Estresores Laborales y el Cuestionario de Regulación y Control Emocional (ERC) como herramientas de medición. Los hallazgos revelaron que el 64% de los participantes experimentó estrés relacionado con la organización del trabajo y problemas administrativos, mientras que el 52.7% reportó estrés vinculado a críticas públicas o demandas externas. La mayoría de los encuestados mostró una baja capacidad para regular y controlar sus emociones (media = 55), lo cual se asoció de manera significativa con niveles más altos de estrés laboral (Rho = 0.308; $p < 0.001$). Además, el modelo de regresión multivariante explicó el 11.2% de la varianza y demostró que una mayor

memoria de contenidos emocionalmente saturados aumentaba la probabilidad de experimentar estrés severo (OR = 1.18; IC 95% = 1.07–1.30). (Kadović et al., 2022)

Por su parte Enciso Ortiz y Ruthy (2020) llevó a cabo un estudio titulado "Regulación emocional y desgaste laboral en trabajadores de un establecimiento de salud del centro poblado de Mollepata, Ayacucho". El objetivo de esta investigación fue explorar la relación entre las estrategias de regulación emocional y el nivel de desgaste laboral en este grupo de trabajadores. Se utilizó un enfoque observacional, con un diseño epidemiológico y un nivel relacional, trabajando con una muestra no probabilística de 15 adultos que laboran en el centro de salud. Para evaluar la situación, se aplicaron el Cuestionario de Regulación Emocional ERQ de Gross y John, adaptado por Gargurevich y Matos (2010), así como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), adaptado por Pillco (2007). El análisis estadístico se realizó con SPSS versión 24.0, utilizando la prueba Chi-cuadrado de Pearson. Los resultados mostraron un valor $p = 0.782$, que es mayor que $\alpha = 0.05$, lo que indica que no hay una relación significativa entre las estrategias de regulación emocional y el desgaste laboral. Además, se observó que el 93.3% de los participantes utiliza la supresión emocional como su estrategia principal, y el mismo porcentaje reporta un nivel moderado de desgaste laboral.

Salessi y Omar (2017), realizaron un estudio con el título de "Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral" se propuso investigar cómo la satisfacción laboral impacta en la relación entre elcapital psicológico de los empleados y las estrategias que utilizan para manejar sus emociones. Este análisis se realizó con una muestra de 386 trabajadores de empresas de servicios en Argentina, utilizando análisis de correlación y modelos de ecuaciones estructurales para validar las hipótesis planteadas. Los hallazgos mostraron que la satisfacción laboral actúa como un mediador total, ya que la conexión entre el capital psicológico y las estrategias de regulación emocional depende completamente del nivel de satisfacción laboral.

Asi mismo, este estudio analizó la "Prevalencia de trastornos Depresivos y Ansiosos" en 344 empleados administrativos de la PUCE, utilizando un enfoque descriptivo, transversal y analítico. Para ello, se emplearon herramientas como el GHQ-28, el APGAR Familiar y el test de Satisfacción Laboral General, además de realizar pruebas no paramétricas como Kruskal-Wallis, U de Mann-Whitney, Chi-cuadrado y Odds Ratio para el análisis de los datos. Los resultados revelaron que el 24.7% de los participantes presentaba ansiedad y un 4.7% depresión, mientras que un 77.3% reportó satisfacción laboral. La sintomatología ansiosa se asoció al sexo femenino, pertenecer a una familia nucleada funcional y trabajar en oficina; mientras que la depresión se relacionó con la ausencia de pareja y con familias anucleares o extendidas disfuncionales. (Arellano Yépez & Riofrío Andaluz, 2010)

Araujo Sánchez y Torres Sumba (2022) señalan que en su estudio "Prevalencia de ansiedad en trabajadores administrativos y operativos de una entidad financiera en la ciudad de Ambato", se desarrolló una

investigación transversal, observacional, epidemiológica y descriptiva, que se aplicó a un grupo de 200 trabajadores utilizando la escala DASS-21. Los resultados mostraron diferencias significativas en los niveles de ansiedad según el tipo de contrato, revelando que los empleados con contratos temporales experimentaron niveles más altos de ansiedad extrema, seguidos por aquellos con contratos fijos. Además, el personal operativo presentó una mayor incidencia de ansiedad extremadamente severa en comparación con los administrativos, aunque estos últimos mostraron niveles más bajos de ansiedad severa. Se identificaron factores como la presión laboral, el descuido de la salud y la carga de múltiples tareas complejas como influyentes en esta situación.

El interés por esta investigación surge de la necesidad de comprender cómo las demandas emocionales inciden en el personal administrativo, quienes, aunque no enfrentan escenarios de alto riesgo como otros profesionales, sí están expuestos de manera constante a cargas laborales elevadas, presión organizacional, exigencias procedimentales y situaciones que pueden generar tensión, frustración y ansiedad. Detrás de las tareas operativas y de gestión se encuentran trabajadores que experimentan desgaste emocional, dificultades para regular sus emociones y manifestaciones ansiosas que, con frecuencia, no reciben la atención institucional necesaria. Por ello, resulta fundamental que las organizaciones implementen programas de apoyo psicológico y estrategias de fortalecimiento de habilidades emocionales, ya que estas acciones no solo contribuyen a promover el bienestar psicológico del personal administrativo, sino que también favorecen un desempeño laboral más eficiente, saludable y sostenible.

Del mismo modo, la presente investigación presenta diversos vacíos, entre ellos el vacío de contexto, porque la mayoría de los estudios sobre regulación emocional y sintomatología ansiosa en personal administrativo se han realizado en otros países, con condiciones laborales, culturales y sociales distintas a las del Ecuador, lo que limita su aplicabilidad. Además, existe un vacío de población, ya que hay pocos estudios que analicen específicamente a los trabajadores administrativos de empresas concretas del país, lo que impide conocer de manera precisa cómo estas condiciones afectan su salud emocional y desempeño laboral.

Preguntas de investigación

1. *¿Cuáles son las dificultades de regulación emocional y sintomatología ansiosa que presenta el personal administrativo de una empresa pública?*
2. *¿Cuáles son los niveles de dificultad en la regulación emocional en el personal administrativo de una empresa pública?*
3. *¿Cuáles son los niveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública?*
4. *¿Cuáles son los niveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública según el sexo?*

Objetivo General: Describir las dificultades en la regulación emocional y

sintomatología ansiosa que presenta el personal administrativo de una empresa pública.

Objetivo Especificó:

1) Estimar los niveles de dificultad en la regulación emocional en el personal administrativo de una empresa pública.
2) Estimar los niveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública.
3) Describir los niveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública según el sexo.

2. *MARCO* METODOLÓGICO.

El presente estudio se enfoca en el paradigma positivista, es una corriente filosófica y metodológica que afirma que el conocimiento solo es válido cuando proviene de la observación objetiva y de la evidencia empírica. Bajo este enfoque, solo se consideran científicos aquellos hechos que pueden medirse, cuantificarse y comprobarse mediante procedimientos rigurosos. Su propósito central es explicar y predecir los fenómenos a través de leyes y teorías verificables, siguiendo las etapas del método científico (Castrillo, 2024).

El positivismo destaca la importancia de la objetividad y la rigurosidad en la investigación, dejando de lado interpretaciones subjetivas o especulativas. Para producir conocimiento confiable, emplea pasos como formular hipótesis, experimentar, medir de forma precisa y analizar los datos con técnicas estadísticas. Se basa en el método hipotético-deductivo, que permite estudiar relaciones causales o correlaciones entre variables. Aunque contrasta con enfoques que valoran la interpretación o la transformación social, este paradigma sigue siendo clave para obtener resultados científicos que puedan comprobarse y repetirse. (Ikusmira, 2023)

Así mismo, el paradigma positivista aplicado en los contextos investigativos sostiene que el conocimiento científico únicamente es válido cuando se fundamenta en la observación empírica y en el uso riguroso del método científico. Para este enfoque, la investigación debe ser completamente objetiva, libre de interpretaciones subjetivas o metafísicas, y sustentada en datos que puedan verificarse y replicarse. Estas ideas dieron origen y soporte a la investigación cuantitativa tanto en las ciencias naturales como en las sociales. (Comte, 1849)

En el paradigma positivista, una de sus dimensiones centrales es la onto epistemológica, que sostiene que la realidad existe de manera objetiva y no depende del investigador. Desde esta perspectiva, el conocimiento se construye a partir de teorías e hipótesis que deben comprobarse mediante métodos científicos estrictos. Esta dimensión define los límites del conocimiento científico y pone el foco en hechos que puedan verificarse y medirse. (Miranda Beltrán, 2020)

La siguiente dimensión tenemos la metodológica que se centra en el uso de técnicas cuantitativas como experimentos, encuestas yanálisis estadísticos para obtener

y examinar datos con precisión y objetividad. Estas herramientas facilitan la identificación de patrones y relaciones causales, lo que permite realizar predicciones confiables sobre los fenómenos estudiados. (Godínez, 2013)

Por último, la dimensión ético política del positivismo establece que la investigación debe realizarse con responsabilidad y respeto hacia los participantes. Esto implica recolectar y usar los datos de manera ética, evitando cualquier forma de abuso o manipulación. (Ramos, 2015)

La metodología de la presente investigación es cuantitativa, se entiende como un proceso ordenado que mide y analiza los fenómenos por medio de datos estadísticos. Su propósito es describir características, cuantificar variables y determinar relaciones causales o correlacionales. Este enfoque, sustentado en los paradigmas positivista y postpositivista, se apoya en la objetividad, el control y la precisión, utilizando instrumentos estandarizados para comprobar yvalidar teorías. (Novoa, 2017)

El enfoque cuantitativo sostiene que el conocimiento debe construirse de manera objetiva, siguiendo un proceso lógico y deductivo. Para ello, se formulan hipótesis que luego se comprueban mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos, lo que permite obtener resultados precisos y extrapolarlos a una población más amplia. (Hernández et al., 2014)

El diseño es no experimental de corte transversal se caracteriza por observar las variables tal como ocurren en su entorno natural, sin manipularlas. La información se obtiene en un solo momento previamente definido, lo que permite describir las variables y analizar sus relaciones en ese punto específico. Este diseño es útil para conocer la situación actual de un fenómeno sin intervenir su dinámica natural. (Sampieri et al., 2006)

El alcance de esta investigación es descriptivo, pues se orienta a observar, identificar y detallar cómo se presentan la dificultad en la regulación emocional y la sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública. Este alcance permite observar y describir cómo se manifiestan ambas variables en la población que conforma el personal administrativo de una empresa pública sin ejercer ningún tipo de intervención sobre ellas. A través de una medición realizada en un momento específico, es posible identificar el nivel de dificultades y síntomas presentes, ofreciendo un panorama preciso y detallado que sirve de base para futuras investigaciones o acciones profesionales. Su propósito es comprender la situación actual con el fin de generar información sólida que facilite la elaboración de estrategias de intervención o el desarrollo de estudios posteriores sustentados en evidencia empírica. (Arias, 2012)

Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes en función de su disponibilidad y del cumplimiento de los criterios definidos para el estudio. Este tipo de muestreo es pertinente cuando se requiere acceder con rapidez a una muestra adecuada para responder a los objetivos planteados, especialmente en investigaciones aplicadas o exploratorias

donde se prioriza la practicidad del proceso. Aunque facilita la recolección de datos y permite trabajar de forma eficiente con grupos accesibles, este método presenta limitaciones para generalizar los resultados a toda la población, dado que la selección no es aleatoria (Hernández et al., 2010)

La muestra estará conformada por personal administrativo perteneciente a una empresa pública, considerando trabajadores con un rango de edad aproximado entre 26 y 60 años perteneciente al Consejo Provincial de Tungurahua. La población de este estudio está integrada por el personal administrativo en servicio activo de una empresa que cumple con los requisitos legales y formativos para ejercer sus funciones. Este grupo está conformado por el personal perteneciente a los departamentos de Recursos Hídricos, Vías y Construcciones, cuyas funciones se orientan a la planificación, ejecución y supervisión de proyectos relacionados con la gestión del recurso hídrico, el mantenimiento y desarrollo de la infraestructura vial, así como la construcción de obras públicas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa pública. (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2024)

Los criterios de inclusión y exclusión constituyen un elemento fundamental dentro del diseño metodológico del presente estudio, ya que permiten delimitar adecuadamente la población participante y garantizar la pertinencia de la información recolectada. Para la selección del personal administrativo se definieron parámetros que buscan asegurar la coherencia de la muestra con losobjetivos de la investigación. En este sentido, los criterios de inclusión serán:

a) Personal administrativo que se encuentre en funciones activas dentro de la institución seleccionada, participando de manera continua en sus actividades laborales habituales.

b) Trabajadores con un mínimo de un año de experiencia institucional, asegurando que posean una adecuada adaptación y conocimiento de sus tareas administrativas.

c) Participantes que presenten un estado físico y emocional estable, permitiendo una participación adecuada y confiable durante la aplicación de los instrumentos.

Por otro lado, los criterios de exclusión comprenderán:

a) Personas que no otorguen su consentimiento informado o que no acepten participar de manera voluntaria en el estudio.

b) Personal que presente alteraciones temporales de salud, como malestar físico, estrés agudo, descompensación emocional o cualquier condición que afecte su desempeño durante la evaluación.

c) Trabajadores recientemente incorporados, que aún no hayan cumplido con el tiempo mínimo de adaptación institucional establecido.

La aplicación de estos criterios permite conformar una muestra más homogénea y adecuada al objetivo del estudio, lo que favorece la obtención de datos consistentes y útiles para comprender la regulación emocional y la presencia de síntomas ansiosos en el contexto laboral admirativo.

Para la recolección de datos en el presente estudio, se seleccionaron instrumentos estandarizados que aseguran la validez y confiabilidad de las mediciones realizadas

sobre las variables de interés. Las herramientas permiten evaluar con precisión tanto la dificultad en regulación emocional como la sintomatología ansiosa del personal administrativo de una empresa pública, aspectos esenciales para comprender la interacción entre estas dimensiones dentro de su labor profesional. Se recogerán datos sobre la edad, sexo y el cargo que desempeña en la institución. La Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS), desarrollada por Gratz y Roemer en 2004, y el El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA) creado por Juan Carlos Sierra y José Juan Miguel-Tobalen 1984.

La Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS) fue creada por Gratz y Roemer en 2004 para medir las dificultades que presentan las personas para gestionar sus emociones, es un instrumento que valora las limitaciones que una persona presenta para gestionar sus emociones. Está compuesta por 36 ítems en formato Likert de 1 a 5, cuyo puntaje total indica el grado de dificultad en la regulación emocional. Sus baremos suelen clasificarse en niveles bajo, medio y alto, reflejando desde un manejo adecuado hasta serias dificultades en aspectos como aceptación, control y claridad emocional. Presenta una alta fiabilidad, con un alfa de Cronbach superior a 0.90. (Gratz & Roemer, 2004)

La Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS) ha sido validada en países latinoamericanos como México, Colombia y Chile, donde los estudios han mostrado que la escala mantiene sus seis dimensiones originales y es comprensible dentro de cada contexto cultural. Las investigaciones han reportado niveles altos de confiabilidad, con valores de alfa de Cronbach que superan el 0.85, lo que indica que la escala es consistente al evaluar las dificultades de regulación emocional. Además, se ha confirmado su relación con otras medidas de ansiedad, depresión y manejo emocional, reforzando su utilidad como herramienta válida y confiable para investigaciones y evaluaciones en poblaciones de la región. El DERS (Difficulties in Emotion Regulation Scale) está compuesto por 36 ítems, evaluados en una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 indica casi nunca y 5 casi siempre, según la frecuencia con la que la persona presenta dificultades para regular sus emociones. Las puntuaciones del DERS se suman para obtener un puntaje total y por subescalas: conciencia emocional, claridad, aceptación, control de impulsos, estrategias y metas. Se interpretan como baja dificultad (buena regulación), moderada (dificultades ocasionales) o alta dificultad (problemas significativos), permitiendo identificar áreas específicas donde la persona tiene dificultades para manejar sus emociones. (Gratz & Roemer, 2004)

El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA) fue desarrollado en 1984 por los psicólogos españoles Juan Carlos Sierra y José Juan Miguel-Tobal, siendo una herramienta clínica utilizada para valorar la intensidad de la sintomatología ansiosa mediante la interacción de 22 situaciones ansiógenas con 24 respuestas específicas en tres sistemas: cognitivo (preocupaciones, inseguridad), fisiológico (taquicardia, mareos, náuseas) y motor (tartamudez, evitación, agitación). Está compuesta por 23 ítems, (22 combinaciones más una situación

abierta) se califica en una escala de 0 a 4, donde 0 representa ausencia o casi nunca de la respuesta ansiosa y 4 su mayor intensidad o casi siempre. Las puntuaciones brutas se convierten en percentiles por subescala y situación (evaluación, interpersonal, fóbica, cotidiana), interpretándose como ansiedad baja (percentil <70), moderada (70-90) o alta (>90). (Sierra et al ., 1984)

El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA), ha demostrado alta confiabilidad y validez en diversos países latinoamericanos, manteniendo su estructura multidimensional de componentes cognitivos, fisiológicos y motores. Estudios en México, Colombia, Chile y Ecuador reportan consistencias internas elevadas (alfa entre 0.80 y 0.92), buena estabilidad temporal, validez convergente con otras escalas de ansiedad y adecuada adaptación cultural. Estos resultados confirman que el ISRA es una herramienta sólida y aplicable en distintos contextos clínicos, educativos y laborales incluyendo poblaciones expuestas a altos niveles de estrés, como el personal administrativo.

Para el análisis de los datos se empleó el software JASP, en su versión 0.95.1, el cual permite realizar procedimientos estadísticos de manera sencilla gracias a su interfaz intuitiva, evitando la necesidad de conocimientos avanzados en programación. Esto lo ha convertido en una herramienta práctica y cada vez más utilizada en estudios psicológicos y clínicos. Además, investigaciones recientes que han aplicado Jasp en procesos de validación de escalas han demostrado que este programa respalda adecuadamente la evaluación de la validez y confiabilidad en muestras clínicas. (Lino-Calle, 2024)

En la investigación con el personal administrativo, las consideraciones éticas deben basarse en principios claros y sólidos, tomando como referencia el Código de Ética del Psicólogo, el cual subraya la importancia de respetar la dignidad, la autonomía y los derechos humanos de los participantes. Dentro de este marco, el consentimiento informado debe implementarse como un proceso cuidadoso y completo, que permita a los participantes comprender plenamente los objetivos del estudio, los procedimientos que se aplicarán, así como los posibles riesgos y beneficios, garantizando siempre su derecho a retirarse voluntariamente sin sufrir repercusiones. (Colegio de Psicólogos de Lima y Callao, 2023)

Asimismo, los profesionales responsables de la investigación tienen la obligación de resguardar la confidencialidad y seguridad de los datos recolectados, protegiendo la integridad personal y profesional del personal administrativo de una empresa pública y evitando cualquier efecto negativo que pueda derivarse de un manejo inadecuado de la información. (Instituto de Profesionales en Psicología, 2021)

Para garantizar el cumplimiento de los procesos éticos, el psicólogo debe fundamentar su investigación en normas científicas reconocidas y en la utilización de técnicas previamente validadas, asegurando que los hallazgos se presenten de manera veraz y transparente. (Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogos, 2018)

La ética en la investigación también implica una evaluación constante de los posibles riesgos y beneficios, procurando minimizar cualquier efecto emocional o repercusión profesional que pudiera afectar al personal administrativo de una empresa pública durante el desarrollo del estudio. (Asociación Médica Mundial, 2013)

Asimismo, el respeto y la justicia son principios fundamentales para promover la salud y el bienestar de los participantes. (Minzi, 2007)

3. RESULTADOS.

Los resultados expuestos en el presente estudio se fundamentan en el procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos DERS (Dificultad de Regulación Emocional) e ISRA (Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad). Dichos instrumentos fueron administrados a una muestra constituida por 50 funcionarios públicos, lo que permitió la recolección sistemática de información relevante para el abordaje de las variables de investigación. En este sentido, el análisis de la muestra posibilitó la contrastación de las interrogantes planteadas, así como la obtención de evidencias empíricas consistentes y concordantes con los objetivos formulados al inicio de la investigación

3.1 NIVELES DE REGULACIÓN EMOCIONAL

Tabla 1

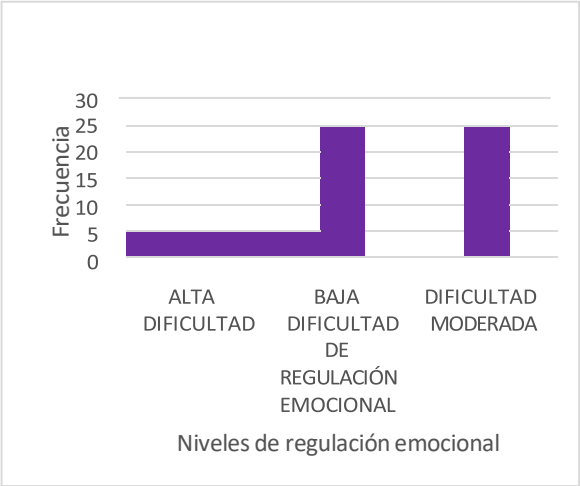
Niveles de regulación emocional

Nivel	f	%
Alta Dificultad	3	6,0
Baja dificultad de regulación emocional	24	48
Dificultad moderada	23	46
Ausente	0	0
Total	50	100

Nota: Frecuencia (f), Porcentaje (%)

Figura 1

Niveles de regulación emocional



Nota: Frecuencia, niveles de regulación emocional

De la muestra de 50 participantes, los resultados indican que el 48% (n=24) presentan un nivel de baja dificultad de regulación emocional, por su parte el 46% (n=23) puntuaron a un nivel de dificultad moderada y el 6% (n=3) presentan un nivel de alta dificultad. Estos resultados indican una prevalencia del nivel de baja dificultad de regulación emocional, seguido muy de cerca por el nivel moderado, lo que sugiere que la gran mayoría de los evaluados poseen

capacidades para gestionar sus estados afectivos. El grupo con baja dificultad demuestra un desarrollo adecuado en el manejo de sus emociones, mientras que el nivel alto indica carencias significativas en los procesos de autorregulación.

Un nivel de baja dificultad de regulación emocional indica que las personas en este grupo tienen un desempeño en el manejo afectivo que es funcional y adecuado. Esto significa que poseen las competencias necesarias para identificar, comprender y modular sus emociones ante diversas situaciones. Este nivel refleja que los individuos son capaces de mantener el control de sus impulsos, utilizar estrategias de afrontamiento efectivas y recuperarse de estados emocionales negativos de manera satisfactoria, permitiéndoles un equilibrio emocional constante en su vida cotidiana.

3.2 NIVELES DE SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA

Tabla 2

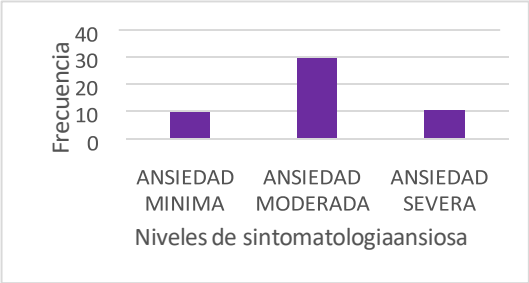
Niveles de sintomatología ansiosa

Nivel	f	%
Ansiedad mínima	9	18
Ansiedad moderada	29	58
Ansiedad severa	12	24
Ausente	0	0
Total	50	100

Nota: Frecuencia(f), Porcentaje (%)

Figura 2

Niveles de sintomatología ansiosa



Nota: Frecuencia, niveles de sintomatología ansiosa

De la muestra de 50 participantes evaluados, los resultados indican que el 58% (n=29) presentan un nivel de ansiedad moderada; por su parte, el 24% (n=12) puntuaron a un nivel de ansiedad severa y el 18% (n=9) presentan un nivel de ansiedad mínima. Los datos arrojados indican una clara prevalencia del nivel moderado de ansiedad, lo que sugiere que más de la mitad de la muestra experimenta síntomas que interfieren de manera significativa en su bienestar emocional y cotidiano, mientras que un porcentaje menor presenta una sintomatología mínima o controlada.

3.3 CARACTERÍSTICA DE SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA SEGÚN EL SEXO

Tabla 3

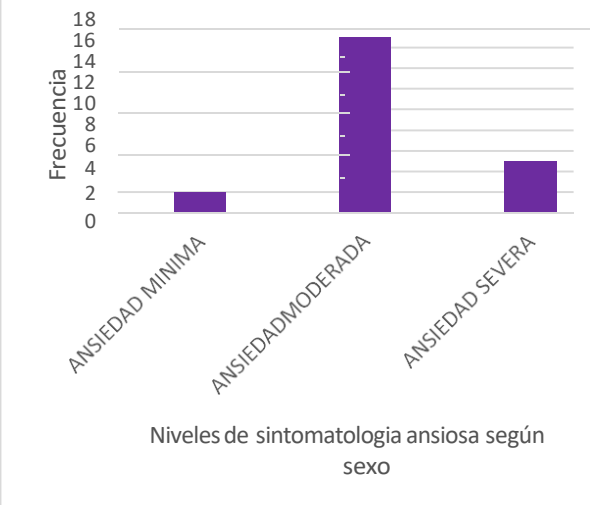
Niveles se sintomatología ansiosa según el sexo

Sexo	Niveles	f	%
M	Ansiedad mínima	2	8,3
	Ansiedad moderada	17	70,8
	Ansiedad severa	5	20,8
	Ausente	0	0
	Total	24	100
V	Ansiedad mínima	7	26,9
	Ansiedad moderada	12	46,2
	Ansiedad severa	7	26,9
Ausente	Ausente	0	0
Total	Total	26	100

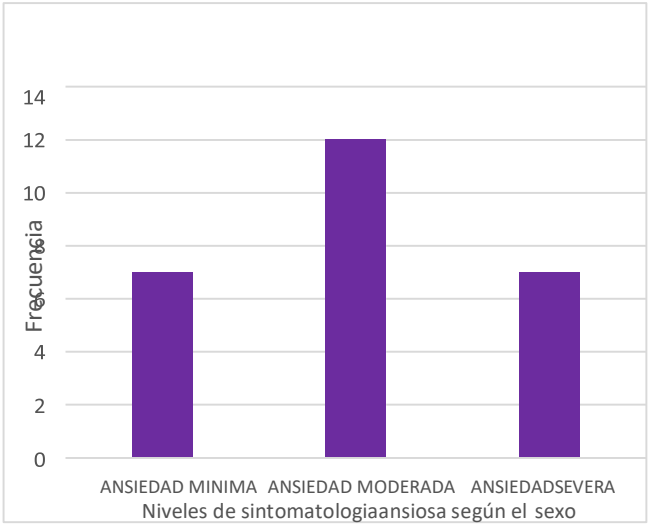
Nota: Frecuencia (f), Porcentaje (%)

Figura 3

Niveles se sintomatología ansiosa según el sexo



Nota: Frecuencia, niveles de sintomatología ansiosa según el sexo (Mujeres)



Nota: Frecuencia, niveles de sintomatología ansiosa según el sexo (Varones)

De acuerdo con los resultados obtenidos según el sexo, en el grupo de mujeres (n = 24) se observa que el 70,8% (n = 17) presenta un nivel de ansiedad moderada; por su parte, el 20,8% (n = 5) puntuó en un nivel de ansiedad severa y el 8,3% (n = 2) presenta ansiedad mínima. Estos datos evidencian una clara prevalencia del nivel moderado de ansiedad en las mujeres, lo que sugiere que la mayoría experimenta sintomatología ansiosa que puede interferir de manera significativa en su bienestar emocional y en el desarrollo de sus actividades cotidianas, mientras que una proporción menor presenta niveles mínimos de ansiedad. En el grupo de varones (n = 26), los resultados indican que el 46,2% (n = 12) presenta ansiedad moderada, seguido de un 26,9% (n = 7) con ansiedad severa y un 26,9% (n = 7) con ansiedad mínima. En este grupo, si bien la ansiedad moderada continúa siendo el nivel más frecuente, se observa una distribución más equilibrada entre los niveles mínimo y severo, lo que refleja una

mayor variabilidad en la manifestación de la sintomatología ansiosa.

3.4 CARACTERÍSTICA DE REGULACIÓN EMOCIONAL Y SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA.

Según los resultados obtenidos de la muestra total (n = 50) evaluado a través del ISRA, se encuentra en un nivel alto de ansiedad moderada, que afecta al 58% (n = 29) de los participantes. Este hallazgo muestra que más de la mitad de la muestra está lidiando con síntomas de ansiedad persistente, que pueden manifestarse como preocupaciones constantes, tensión emocional y una activación fisiológica continua, lo que impacta de manera progresiva en su bienestar psicológico. En lo que respecta a la regulación emocional, analizada mediante el DERS, el nivel más alto corresponde a baja dificultad en la regulación emocional, alcanzando el 48% (n = 24) de los participantes. Esto sugiere que la mayoría tiene habilidades emocionales adecuadas para identificar, comprender y manejar sus emociones. Sin embargo, la combinación de este nivel con una alta presencia de ansiedad moderada indica que, aunque estas habilidades están presentes, no siempre son suficientes para mitigar la ansiedad provocada por las exigencias del entorno.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En respuesta del primer objetivo específico orientado a estimar los niveles de dificultad en la regulación emocional en el personal administrativo de una empresa pública**, l**os resultados del presente estudio evidencian que el 48% del personal administrativo presenta baja dificultad en la regulación emocional, el 46% dificultad moderada y únicamente el 6% dificultad alta, lo cual permite identificar que, en términos generales, la población evaluada dispone de competencias emocionales funcionales para la gestión de los estados afectivos en el contexto laboral. No obstante, la presencia de un grupo significativo con dificultad moderada refleja una franja poblacional vulnerable ante escenarios de alta demanda institucional, presión organizacional y sobrecarga funcional, lo que puede comprometer su estabilidad emocional a mediano y largo plazo.

Estos hallazgos son convergentes con el estudio *"Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral"* (Salessi y Omar, 2017), desarrollado en una muestra de 386 trabajadores de empresas de servicios en Argentina, donde se evidenció que la satisfacción laboral actúa como mediador total en la relación entre el capital psicológico y las estrategias de regulación emocional. Los autores demostraron que los trabajadores con mayores niveles de satisfacción laboral presentaban mejores capacidades de regulación emocional, confirmando que los recursos personales y organizacionales fortalecen la autorregulación afectiva. Esta convergencia respalda los resultados del presente estudio, en tanto ambos evidencian que la regulación emocional funcional se ve favorecida por contextos organizacionales que ofrecen estabilidad y apoyo institucional.

Sin embargo, estos resultados difieren de los reportados en el estudio *"Capacidad de regulación y control emocional influye en la predicción*

del estrés laboral en Profesionales Sanitarios" (Kadović et al., 2022), realizado en una muestra de 203 trabajadores administrativos de una institución de educación superior, donde se identificó que el 64% de los participantes experimentaba estrés relacionado con la organización del trabajo y problemas administrativos, y el 52.7% estrés vinculado a demandas externas. La mayoría de los participantes presentó baja capacidad de regulación emocional (media = 55), asociándose de manera significativa con mayores niveles de estrés laboral (Rho = 0.308; $p < 0.001$), y un modelo predictivo que explicó el 11.2% de la varianza del estrés (OR = 1.18; IC 95% = 1.07–1.30). Esta divergencia sugiere que, en contextos con alta sobrecarga organizacional y demandas administrativas intensas, la regulación emocional tiende a deteriorarse significativamente.

De igual forma, el estudio *"Regulación emocional y desgaste laboral en trabajadores de un establecimiento de salud del centro poblado de Mollepata, Ayacucho"* (Enciso Ortiz & Ruthy, 2020) mostró resultados divergentes, al evidenciar que el 93.3% de los trabajadores utilizaba la supresión emocional como estrategia principal y el mismo porcentaje presentaba un nivel moderado de desgaste laboral, sin encontrarse relación significativa entre regulación emocional y burnout ($p = 0.782$). Estos datos contrastan con los resultados del presente estudio, donde predomina una regulación emocional funcional, lo que evidencia que el contexto organizacional, el soporte institucional y la estructura laboral influyen directamente en el desarrollo de las competencias emocionales.

Encuanto alsegundo objetivo específico, al estimar losniveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública, los resultados delestudio indican que el 58% del personal administrativo presenta ansiedad moderada, el 24% ansiedad severa y el 18% ansiedad mínima, lo cualevidencia una elevada carga ansiosa en la población evaluada. Esta distribución refleja que la ansiedad constituye un fenómeno psicológico relevante en el contexto administrativo, asociado a factores como presión institucional, exigencias procedimentales, sobrecarga funcional, multitarea constante y responsabilidad organizacional sostenida. Estos resultados convergen con el estudio *"Prevalencia de ansiedad en trabajadores administrativos y operativos de una entidad financiera en la ciudad de Ambato"* (Araujo Sánchez & Torres Sumba, 2022), realizado en una muestra de 200 trabajadores mediante la escala DASS-21, donde se identificaron niveles elevados de ansiedad extrema, especialmente entrabajadores con contratos temporales. Los autores señalaron que factores como la presión laboral, la carga de múltiples tareas complejas y el descuido de la salud influyeron significativamente en la presencia de sintomatología ansiosa, lo cualcoincide con los hallazgos del presente estudio.

No obstante, estos resultados difieren de los reportados en el estudio *"Prevalencia de trastornos Depresivos y Ansiosos"* en empleados administrativos de la PUCE (Arellano Yépez & Riofrío Andaluz, 2010), donde se identificó que solo el 24.7% de los participantes presentaba ansiedad y un 77.3% reportaba satisfacción laboral. Esta divergencia puede explicarse por diferencias en el clima organizacional, estabilidad institucional y condiciones laborales, lo que evidencia que la ansiedad no depende

únicamente de factores individuales, sino de variables estructurales del entorno laboral. De igual manera, el estudio *"Estado de ansiedad y el Burnout en los trabajadores sanitarios de Albacete"* (Loreto et al., 2016), realizado en 104 profesionales de la salud, mostró alta ansiedad rasgo, pero sin diferencias significativas en ansiedad estado, y con niveles elevados de burnout. Aunque se identificó desgaste emocional, los niveles de ansiedad severa no alcanzaron la magnitud obtenida en el presente estudio, donde el 24% presenta ansiedad severa, lo cual evidencia una mayor carga ansiosa en el contexto administrativo público.

En relación con el tercer objetivo específico, que tuvo como finalidad describir los niveles de sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública según el sexo, los resultados mostraron diferencias significativas entre varones y mujeres. De manera específica, se evidencia una mayor presencia de ansiedad en niveles moderados y severos en el sexo femenino. Este hallazgo sugiere que el sexo constituye un factor modulador en la manifestación de la ansiedad en el contexto laboral. Dichas diferencias pueden comprenderse a partir de la interacción de diversos factores biológicos, psicológicos y socioculturales, los cuales influyen tanto en la forma de experimentar y expresar la ansiedad como en el desarrollo y utilización de estrategias de afrontamiento ante las demandas laborales.Estos resultados convergen con el estudio *"Prevalencia de trastornos Depresivos y Ansiosos"* en empleados administrativos de la PUCE (Arellano Yépez & Riofrío Andaluz, 2010), donde se identificó que la sintomatología ansiosa se asociaba significativamente al sexo femenino, además de variables como pertenecer a una familia funcional y trabajar en oficina. Esta coincidencia refuerza la validez de los resultados del presente estudio y confirma la existencia de una mayor vulnerabilidad femenina a la ansiedad en contextos administrativos.

Sin embargo, el estudio *"Estado de ansiedad y el Burnout en los trabajadores sanitarios de Albacete"* (Loreto et al., 2016) reportó que no existían diferencias significativas en los niveles de ansiedad entre hombres y mujeres, evidenciando que la ansiedad se manifestaba de forma transversal en ambos sexos. Esta divergencia sugiere que el tipo de institución, el contexto laboral y la estructura organizacional pueden homogenizar la expresión de la ansiedad, independientemente del sexo.

De igual forma, el estudio de Araujo Sánchez y Torres Sumba (2022) mostró que las diferencias en ansiedad estaban más relacionadas con el tipo de contrato y la carga laboral que con el sexo, lo cual constituye otro punto divergente respecto al presente estudio, donde el sexo sí se configura como una variable diferenciadora en la expresiónde la sintomatología ansiosa.

La presente investigación presenta algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados obtenidos. En primer lugar, el muestreo no probabilístico por conveniencia limita la generalización de los hallazgos más allá del personal administrativo de la institución estudiada, restringiendo su validez externa. Además, durante la recolección de datos, algunos participantes no completaron adecuadamente los instrumentos DERS e ISRA, lo que pudo generar sesgos y afectar la precisión de los análisis estadísticos. Otra

restricción surgió del cambio forzoso de institución inicial por falta de autorización, alterando la planificación y la delimitación poblacional original.

Se concluye que, en el Consejo Provincial de Tungurahua existe una presencia relevante de dificultades en la regulación emocional y sintomatología ansiosa, evidenciándose que ambas variables constituyen factores psicológicos significativos dentro del contexto laboral. Aunque una parte del personal presenta niveles funcionales de regulación emocional, se identifica un grupo con dificultades moderadas que lo sitúan en condición de vulnerabilidad emocional frente a la presión institucional, la sobrecarga administrativa y las demandas organizacionales.

De igual manera, los niveles de ansiedad moderada y severa encontrados reflejan una afectación importante en el bienestar psicológico del personal, lo que puede incidir en el desempeño laboral, el clima organizacional y la calidad del servicio público. En conjunto, los resultados permiten afirmar que la regulación emocional y la sintomatología ansiosa se encuentran estrechamente relacionadas y requieren ser abordadas desde una perspectiva preventiva, institucional y psicosocial, orientada a la promoción de la salud mental en el ámbito laboral público.

La presente investigación aporta evidencia científica relevante sobre la manifestación de las dificultades en la regulación emocional y la sintomatología ansiosa en el personal administrativo de una empresa pública, fortaleciendo el conocimiento académico en el campo de la psicología organizacional y de la salud mental laboral. Asimismo, proporciona información empírica útil para la institución, que puede servir como base para el diseño de programas de intervención psicológica, planes de bienestar laboral, estrategias de prevención de la ansiedad y fortalecimiento de competencias emocionales, contribuyendo a la mejora del clima organizacional, el desempeño laboral y la calidad del servicio institucional.

Se recomienda al Consejo Provincial de Tungurahua la implementación de estrategias institucionales orientadas a la prevención de la ansiedad laboral y al fortalecimiento de la regulación emocional del personal administrativo, mediante acciones formativas y preventivas que promuevan el bienestar psicológico, el equilibrio emocional y un adecuado clima organizacional, contribuyendo así a la mejora del desempeño laboral y de la calidad del servicio institucional.

Asimismo, se sugiere la incorporación de protocolos de intervención temprana para la detección oportuna de dificultades en la regulación emocional y manifestaciones ansiosas, lo que permitiría una atención preventiva antes de que estas problemáticas se consoliden en trastornos psicológicos crónicos, impactando negativamente el desempeño laboral y la calidad de vida de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Arellano Yépez, M. F., & Riofrío Andaluz, C. F. (2010). *Prevalencia de trastornos depresivos y de ansiedad en el personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. https://repositorio.puce.edu.ec/items/07d07782-934a-4c40-a912-72ed16934b93

Araujo Sánchez, I. R., & Torres Sumba, M. G. (2022). *Prevalencia de ansiedad en personal administrativo y operativo de una entidad financiera, asociada a condiciones de trabajo en la ciudad de Ambato*. Universidad de las Américas. https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14224

Arias, J. (2012). *Tipos, alcances y diseños de investigación*. Universidad de Guanajuato. https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf

Asociación Médica Mundial. (2019). *Declaración de Helsinki: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.* https://www.iborjabioetica.url.edu/es/blog-de-bioetica-debat/principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos

Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). *Cognitive therapy of depression*. Guilford Press. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2867904.pdf

Castrillo, C. J. H. (2024). *Paradigma positivista*. Universidad de La Rioja. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9759162

Colegio de Psicólogos de Lima y Callao. (2023). *Código de ética del psicólogo*. https://cpsplimaycallao.org.pe/wp-content/uploads/2023/10/CODIGO-DE-ETICA-CPsP-Lima-y-Callao-Ps-Mabel-Burga.pdf

Comte, A. (1849). *Curso de filosofía positiva.* https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/download/12660/11178/81503

Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogos. (2018). https://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/33-declaracion-universal-de-principios-eticos-para-psicologas-y-p

Enciso Ortiz, R. (2020). *Regulación emocional y desgaste laboral en trabajadores de un establecimiento de salud del centro poblado de Mollepata, Ayacucho*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18162

Federación Nacionalde Asociaciones Profesionales de Psicólogos de México. (2022). *Código de ética de las y los psicólogos mexicanos.* https://fenapsime.org/wp-content/uploads/2022/11/Codigo-de-Etica-FENAPSIME.pdf

Godínez, V. L. M. (2013). *Paradigmas de investigación*.

https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

González López, M. (2024). *Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo.* https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/15866

Gratz, K. L., & Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 26*(1), 41–54. https://doi.org/10.1023/B:JOBA.0000007455.08539.94

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill. https://luisdoubrontg.school.blog/wp-content/uploads/2024/03/metodologia-hernandez-fernandez-y-baptista.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php

Ikusmira. (2023). *Paradigma positivista: Qué es, definición y preguntas*. https://ikusmira.org/p/paradigma-positivista/

Kadović, M., Mikšić, Š., & Lovrić, R. (2022). Ability of emotional regulation as a stress predictor. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20*(1), 541. https://doi.org/10.3390/ijerph20010541

Lagos García, D. Y., et al. (2020). *Eficacia de un programa cognitivo-conductual en el manejo del estrés laboral en personal médico.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7543834

Lara Santorum, C. A. (2024). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral*. Universidad Internacional SEK. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/5672/1/Lara%20Santorum%20Cristhian%20Andr%C3%A9s.pdf

Lino-Calle, J. (2024). Jamovicomo herramienta para elanálisis de datos. *Revista Alcance, 28*(2), 45–50. https://alcance.unesum.edu.ec/index.php/alcance/article/download/62/77/356

Marcos, M. L. T., & Selva, J. P. (2016). Estado deansiedad yburnout entrabajadores sanitarios. *Journal of Negative & No Positive Results, 1*(3), 100–106. https://doi.org/10.19230/JONNPR.2016.1.3.1016

Mendoza, I. M. (2025). *Terapia cognitivo conductual: Actualidad y evolución*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8907/Terapia_MendozaFernandez_Ingrid.pdf

Miguel-Tobal, J. J., & Cano-Vindel, A. (1985). *Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA): Manual*. Universidad Complutense de Madrid. https://www.academia.edu/1002238

Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2024). *Código del Trabajo del Ecuador*. https://www.trabajo.gob.ec/

Montero, I., & León, O. G. (2005). Clasificación de metodologías de investigación. *Revista*

Internacional de Psicología y Ciencias del Comportamiento, 2(3), 503–508. https://www.redalyc.org/pdf/1339/133947583002.pdf

Moreta-Herrera, R. (2019). Formación académica yejercicio profesional en psicología clínica. *Revista Colombiana de Psicología, 28*(1), 33–48. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612019000100033

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo.* https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Ramos, C. A. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica.* https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Regader, B. (2016, 9 de junio). Psicología clínica: definición yfunciones. *Psicología y Mente*. https://psicologiaymente.com/psicologia/clinica

Richaud, M. C. (2007). La ética en la investigación psicológica. *Enfoques, 19*(1–2), 5–18. https://www.redalyc.org/pdf/259/25913121002.pdf

Ruíz Fernández, E., Díaz García, M. J., & Villalobos Crespo, M. T. (2012). *Terapia cognitiva*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6642554.pdf

Saavedra Malca, E. D. L. R. (2024). *Síndrome de burnout y su impacto en el sector empresarial*. Universidad Señor de Sipán. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/14250/Saavedra%20Malca%20Elia%20De%20La%20Rosa.pdf

Salessi, S. M., & Omar, A. G. (2017). Capital psicológico y regulación emocional. *Estudos de Psicologia, 22*(1), 1–13. https://doi.org/10.22491/1678-4669.20170010

Almeida, A.; Cañizares, I. (2024). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal operativo*. https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16636

AGRADECIMIENTOS.

Con el corazón lleno de gratitud, quiero agradecer de manera muy especial a la profesora Gabriela Abril, quien no solo fue una guía académica, sino también un apoyo humano fundamental en este camino. Gracias por creer en mí cuando las fuerzas flaqueaban, por su paciencia, su cercanía y por sus palabras de aliento que llegaron justo cuando más las necesitaba. Su confianza y acompañamiento fueron una luz en los momentos de mayor cansancio y duda, y marcaron profundamente este proceso. Agradezco también al tutor José Acuña y a Andrea Faz por su orientación, compromiso y apoyo académico, que contribuyeron de manera importante al desarrollo de este trabajo. Asimismo, extiendo mi agradecimiento al Consejo Provincial de Tungurahua, por brindarme la oportunidad de realizar este estudio en la institución y permitirme crecer académica y profesionalmente a través de esta experiencia.

DEDICATORIA.

Este trabajo está dedicado, con todo mi amor y gratitud, a mi madre, porque sin ella nada de esto habría sido posible. Gracias por ser mi apoyo emocional y económico, por cada sacrificio silencioso, por cada esfuerzo que no siempre se vio, pero que sostuvo todo este camino. Gracias por no rendirte nunca, por creer en mí incluso cuando yo dudaba y por darme la oportunidad de estudiar y cumplir este sueño. Este logro es tuyo, porque detrás de cada página hay horas de tu lucha, tu amor y tu entrega incondicional. A mi abuelita, quien me crio con amor, paciencia y dedicación. Gracias por ser mi refugio, por cuidarme desde pequeño y por enseñarme los valores que hoy guían mi vida. Tu amor fue mi base y tu ejemplo me acompañó en cada paso hasta llegar aquí. Todo lo que soy también nace de ti. Finalmente, a mi padre, gracias por tu apoyo emocional, por tus palabras de ánimo y por impulsarme a no rendirme cuando el camino se volvió pesado. Tu confianza y tus consejos fueron un sostén importante para seguir adelante y creer que sí era posible llegar hasta el final.

ANEXOS.

https://drive.google.com/drive/folders/1kDrJ0ta2XU6G3Dm8v1qoilqxCwDv4LIn?usp=sharing