



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA

“Estudio de las experiencias emocionales frente a los niveles de estrés que poseen los trabajadores del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas durante el año 2024”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magíster en Higiene y Salud Ocupacional

Autor: Pamela Stefanía Panchano Estupiñan

Director: Mgtr. Roberto Javier Sánchez Miranda

Asesor: Francisco Brito Minuche

IBARRA - ECUADOR

2026

DEDICATORIA

A mis hijos, Zamir y Stefano por ser mi fuente de inspiración y motivación. A mi esposo, Romel por su amor, apoyo y comprensión incondicional. A mis padres, Raúl y Maru por su sacrificio, amor y guía constante. Gracias por ser mi familia y por creer en mí. Este logro es de todos nosotros."

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por guiarme y bendecirme en este camino. A la Universidad Tecnica del Norte por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y profesionalmente. A mis maestros, por su dedicación, sabiduría y apoyo incondicional. Su guía y enseñanza han sido fundamentales en mi formación. Gracias por su contribución a mi éxito."



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020
FACULTAD DE POSGRADO



Ibarra, fecha 30 de septiembre de 2025

MSc. Jorge Gordón
Decano




Facultad de Posgrado

ASUNTO: Conformidad con el documento final

Señor Decano:

Nos permitimos informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado: “Estudio de las experiencias emocionales frente a los niveles de estrés que poseen los trabajadores del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas durante el año 2024 del maestrante Pamela Stefanía Panchano Estupiñan, de la Maestría de Higiene y Salud Ocupacional, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

| | Apellidos y Nombres | Firma |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director | Mgtr. Roberto Sánchez Miranda. |  <p> Firmado electrónicamente por: ROBERTO JAVIER SANCHEZ MIRANDA <small>Validar únicamente con FirmaEC</small> </p> |
| Asesor/a | Brito Minuche Francisco |  <p> Francisco Alejandro Brito Minuche  </p> |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | 0803964774 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | Pamela Stefanía Panchano Estupiñan | | |
| DIRECCIÓN | Esmeraldas - Ciudadela Naval dep 5 | | |
| EMAIL | pspanchano@utn.edu.ec | | |
| TELÉFONO FIJO | 000-0000 | TELÉFONO MÓVIL: | +593 93 906 3861 |
| DATOS DE LA OBRA | | | |
| TÍTULO: | Estudio de las experiencias emocionales frente a los niveles de estrés que poseen los trabajadores del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas durante el año 2024 | | |
| AUTOR: | Pamela Stefanía Panchano Estupiñan | | |
| FECHA: DD/MM/AAAA | 17/10/2025 | | |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | | | |
| PROGRAMA DE POSGRADO | MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL | | |
| TITULO POR EL QUE OPTA | MAGÍSTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL | | |
| DIRECTOR | Mgtr. Roberto Sánchez Miranda | | |

2. CONSTANCIAS

El autor Pamela Stefanía Panchano Estupiñan manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 29 días del mes de enero del año 2026

EL AUTOR:

Firma _____

Nombre: Pamela Stefania Panchano Estupiñan

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--------------------------------------|----|
| RESUMEN | 13 |
| CAPITULO I | 15 |
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 15 |
| 1.2 Antecedentes..... | 16 |
| 1.3 Objetivos..... | 22 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 22 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 23 |
| 1.4 Justificación..... | 23 |
| 1.5 Hipótesis de investigación..... | 24 |
| CAPITULO II | 25 |
| 2 MARCO REFERENCIAL | 25 |
| 2.1 El estrés..... | 25 |
| 2.1.1 Teorías del estrés | 25 |
| 2.1.2 Estrés laboral..... | 31 |
| 2.2 Causas del estrés laboral | 32 |
| 2.2.1 Factores organizacionales..... | 32 |
| 2.2.2 Factores individuales | 32 |
| 2.3 Tipos de estrés laboral..... | 33 |

| | | |
|-------------------|--------------------------------------------|----|
| 2.3.1 | Estrés agudo | 33 |
| 2.3.2 | Estrés crónico..... | 33 |
| 2.3.3 | Estrés episódico | 33 |
| 2.3.4 | Estrés traumático | 34 |
| 2.4 | Consecuencias del estrés laboral..... | 34 |
| 2.4.1 | Efectos fisiológicos..... | 34 |
| 2.4.2 | Efectos psicológicos | 36 |
| 2.4.3 | Efectos en el rendimiento laboral | 38 |
| 2.5 | La emoción | 39 |
| 2.5.1 | La emoción laboral | 39 |
| 2.5.2 | Relaciones interpersonales | 41 |
| 2.5.3 | El liderazgo en la gestión emocional | 41 |
| 2.6 | Calidad de vida | 42 |
| 2.6.1 | Calidad de vida laboral (CVL)..... | 42 |
| 2.6.2 | Factores que influyen en la CVL | 43 |
| 2.7 | Marco legal | 44 |
| CAPITULO III..... | | 47 |
| 3 | MARCO METODOLÓGICO | 47 |
| 3.1 | Descripción del área de estudio | 47 |
| 3.2 | Enfoque y tipo de investigación..... | 47 |

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3 | Instrumentos | 48 |
| 3.3.1 | Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS | 48 |
| 3.3.2 | Cuestionario de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo (WRQOL-24)..... | 50 |
| 3.3.3 | Escala de Ansiedad, Depresión y Estrés (DASS-21) | 51 |
| 3.4 | Procedimientos | 51 |
| CAPITULO IV..... | | 53 |
| 4 | RESULTADOS | 53 |
| 4.1 | Resultados sociodemográficos | 53 |
| 4.2 | Resultados de la medición del estrés laboral | 58 |
| 4.3 | Resultados de la medición de las emociones negativas en el trabajo | 59 |
| 4.4 | Resultados de la satisfacción y calidad de vida laboral..... | 60 |
| 4.5 | Evaluación de los grupos afectados por el estrés laboras..... | 61 |
| 4.6 | Análisis de la influencia del estrés laboral en las experiencias emocionales negativas | 63 |
| 4.7 | Discusión | 64 |
| 4.8 | Conclusiones..... | 68 |
| 4.9 | Recomendaciones | 69 |
| 5 | Bibliografía..... | 70 |
| 6 | ANEXOS | 78 |

Índice de tablas

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Dimensiones del Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS..... | 49 |
| Tabla 2. Escala valorativa del Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS | 50 |
| Tabla 3. Baremación de la escala DASS | 51 |
| Tabla 4. Datos descriptivos | 54 |
| Tabla 5. Cargos afectados por el estrés laboral y emociones negativas en el trabajo . | 61 |
| Tabla 6. Grupos afectados por el estrés laboral y las emociones negativas | 63 |
| Tabla 7. Influencia de las experiencias emocionales con respecto a los niveles de estrés laboral..... | 63 |

Índice de figuras

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Fases del síndrome general de adaptación | 26 |
| Figura 2. Modelo Demanda-Control | 29 |
| Figura 3. Modelo Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist | 30 |
| Figura 4. Evaluación del estrés..... | 31 |
| Figura 5. Sexo | 55 |
| Figura 6. Edad | 55 |
| Figura 7. Estado civil | 55 |
| Figura 8. Nivel de estudios..... | 56 |
| Figura 9. Antigüedad laboral..... | 56 |
| Figura 10. Cargo..... | 57 |
| Figura 11. Horas diarias laboradas | 57 |
| Figura 12. Niveles de estrés laboral | 59 |
| Figura 13. Niveles de experiencias emocionales relacionadas a depresión, ansiedad y estrés..... | 59 |
| Figura 14. Nivel de satisfacción y calidad de vida laboral..... | 61 |

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Figura 15. Personal afectado por el estrés laboral..... | 62 |
|---------------------------------------------------------|----|

RESUMEN

El estrés laboral es una afección que sufren todos los trabajadores a nivel mundial, lo que produce una disminución en el rendimiento profesional y su bienestar físico y mental. En el Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas constituye un escenario donde los funcionarios enfrentan exigencias que pueden generar altos niveles de estrés y experiencias emocionales negativas como ansiedad y depresión. El objetivo de esta investigación fue analizar los niveles de estrés laboral y su influencia en las experiencias emocionales de los funcionarios del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas durante el año 2024. Mediante un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de corte transversal se estudió a 45 funcionarios públicos del CCPD de Esmeraldas. Como instrumentos de evaluación se usó el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, WRQoL-24 y DASS-21. Los resultados evidenciaron que el 60% de los trabajadores poseen niveles moderados-altos de estrés laboral. Con respecto a la dimensión de depresión el 17,8 % moderada, el 11,1 % severa y el 4,4 % extremadamente severa; mientras que, en la dimensión de ansiedad, el 24,4 % leve; el 17,8 % moderada; el 8,9 % severa y el 6,7 % extremadamente severa. Acerca de la calidad de vida laboral entre 40 y 50 % de los funcionarios perciben en nivel bajo. El análisis correlacional confirmó que los mayores niveles de estrés laboral se asocian directamente con experiencias emocionales negativas, y que una percepción más baja de calidad de vida laboral se relaciona con mayor vulnerabilidad a emociones negativas. En conclusión se determinó que el estrés laboral está asociado con las experiencias negativas y esto se ve reflejado a su vez en la percepción de la calidad de vida laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de vida laboral, depresión, ansiedad

ABSTRACT

Work-related stress is a condition suffered by all workers worldwide, resulting in a decrease in professional performance and physical and mental well-being. At the Esmeraldas Cantonal Council for the Protection of Rights, this situation presents a scenario where employees face demands that can generate high levels of stress and negative emotional experiences such as anxiety and depression. The objective of this research was to analyze the levels of work-related stress and its influence on the emotional experiences of employees at the Esmeraldas Cantonal Council for the Protection of Rights during the year 2024. Using a quantitative, correlational, and cross-sectional approach, 45 public employees at the Esmeraldas CCPD were studied. The ILO-WHO Work Stress Questionnaire, the WRQoL-24, and the DASS-21 were used as assessment instruments. The results showed that 60% of employees had moderate-to-high levels of work-related stress. Regarding the depression dimension, 17.8% reported moderate stress, 11.1% severe stress, and 4.4% extremely severe stress; while in the anxiety dimension, 24.4% reported mild stress, 17.8% moderate stress, 8.9% severe stress, and 6.7% extremely severe stress. Regarding quality of work life, between 40 and 50% of employees perceived it as low. The correlational analysis confirmed that higher levels of work stress are directly associated with negative emotional experiences, and that a lower perception of quality of work life is related to greater vulnerability to negative emotions. In conclusion, it was determined that work stress is associated with negative experiences, and this is reflected in the perception of quality of work life.

Keywords: Work stress, quality of work life, depression, anxiety

CAPITULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El estrés en el trabajo es un fenómeno ampliamente documentado en diversas áreas profesionales, donde se ha evidenciado que afecta tanto la salud física como mental de los trabajadores, disminuyendo su productividad y bienestar general (Rojas et al., 2020). En el caso de los trabajadores del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas, ya se ha observado la presencia de factores estresores debido a la naturaleza de su labor, que implica una carga emocional significativa, dada su interacción constante con situaciones de vulnerabilidad y derechos humanos.

Sin embargo, es fundamental profundizar más sobre la relación concreta que existe entre el estrés que viven estos pobladores laborales y las experiencias emocionales que están vivenciando. Si bien se tienen conocidas cuáles son las implicaciones generales que conlleva estrés, aun no se cuenta con datos precisos acerca de cómo inciden en la salud mental y en el desempeño laboral las experiencias emocionales que están viviendo estos profesionistas por lo que se necesita conocer de una manera más precisa, tanto la magnitud como las particularidades, del estrés laboral que padecen estos sujetos de estudio (Acero, 2020).

Es necesario saber cómo las experiencias emocionales inciden en el estrés laboral para poder presentar los resultados a la dirección de la institución y así implementar intervenciones más efectivas que se ajusten a las necesidades de los trabajadores (Juárez, 2021). La identificación de los factores emocionales que exacerbaban o mitigan el estrés permitirá mejorar las condiciones laborales, optimizar la gestión emocional y prevenir posibles consecuencias negativas, tanto a nivel individual como organizacional.

Para identificar esto, se llevó a cabo una investigación con un enfoque mixto, que incluirá tanto el análisis cuantitativo como cualitativo de la situación laboral y emocional, de los trabajadores del Concejo Cantonal durante el año 2024; a través de encuestas estructuradas y análisis estadísticos, que buscarán identificar los principales factores de estrés y las experiencias emocionales predominantes, así como su interrelación y efectos.

1.2 Antecedentes

A medida que las demandas laborales aumentan en todo el mundo, la investigación sobre cómo el estrés en el entorno de trabajo afecta la salud mental y el bienestar general de los trabajadores ha ganado una mayor relevancia. El concepto de estrés laboral se ha definido de diversas maneras, pero generalmente se refiere a la respuesta física y emocional que ocurre cuando las exigencias de la carga de trabajo supera los recursos y capacidades de una persona para enfrentarse a ello.

Una de las primeras definiciones explicativas de Hans Selye (1956), un estrés como respuesta de un animal a cualquier demanda, no es particularmente definida. Walton (1973) sostiene que la calidad de la vida laboral está relacionada con una cantidad de problemas, incluso a saber, seguridades en el trabajo, promoción en el trabajo, equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, reconocimiento y relación con los demás, la opinión de contribuyentes a decisiones. Ha sido determinado que estrés laboral es un aspecto que afecta muchos de esos y es perjudicial para el ‘discernir’ de la calidad de la vida laboral. En cuanto a factores laborales, Lazarus y Folkman diseñaron la teoría del estrés y el afrontamiento y argumentan que el estrés proviene de la visión de peligro y que afrontamientos disponibles para resolver problemas y tratar ese peligro con éxito.

Pasaron muchos años y cada persona estaba sometida a una variedad de factores de riesgo, algunos de ellos se demostraron que causan estrés en un lugar de trabajo, ellos trabajan más allá de la capacidad disponible, ausencia de autoridad para tomar decisiones,

carecen de apoyo social, tienen conflictos interpersonales y otros (Lazarus y Folkman, 1984). El principal marco de la teoría que ayuda a explicar riesgos psicosociales relacionados con el trabajo se asocian con desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Siegrist (1996), afirmó que este tipo de desequilibrio tiene una probabilidad muy alta de aparición de desórdenes neuróticos, es decir, ansiedad en trabajadores pensando depresión.

Se ha demostrado que las intervenciones psicológicas y psicosociales mencionadas positiva y significativamente los niveles de estrés, lo que aumenta el bienestar general en el trabajo. Además, la terapia cognitivo-conductual se demuestra que atenúa las respuestas de ansiedad y depresión relacionadas con el trabajo, mejorando por tanto la calidad de vida general. La relación entre el estrés laboral y las sensaciones de ansiedad y depresión correspondientes ha sido asimismo extensamente explorada. Por su parte, la ansiedad es la respuesta de sentir al ser humano ante un estímulo percibido como una amenaza o peligro.

En contraposición, la depresión puede definirse por el sentimiento de tristeza, la falta de interés en cualquier actividad y el letargo total. Ambas disfunciones emocionales están íntimamente asociadas con la exposición a un nivel de estrés crónico (Klink et al., 2001). Un trastorno emocional conlleva inevitablemente un nivel extremadamente bajo de control y un nivel extremadamente alto de estrés. En consonancia con lo anterior, la calidad en el ejercicio de una profesión y el nivel de estrés laboral al que los individuos han estado expuestos han sido evaluados como factores de amplia influencia en los niveles de deficiencia diagnosticados.

Por otra parte, Melchior et al. argumentan que la relación entre depresión y estrés laboral es bidireccional: las personas deprimidas son más generalmente incapaces de lidiar con las exigencias de un entorno de trabajo, con lo que la depresión puede ser precedida por el estrés. Por último, la carga laboral excede los recursos y capacidades de los individuos para manejarla. Hans Selye es reconocido por describir por vez primera el

estrés como la respuesta de un animal a cualquier demanda indefinida. UIControl Quality of Life Walton detalla el crecimiento profesional, la seguridad en el empleo, el equilibrio entre vida laboral y familiar, y el reconocimiento y participación en decisiones como problemas definitorios de la calidad de vida en el trabajo. Ha quedado demostrado que el estrés laboral afecta dichos factores e inhibe el control de la calidad de vida.

En relación con el entorno de trabajo, Lazarus y Folkman , propusieron la teoría del estrés y el afrontamiento, afirman que en el estrés está implícita la percepción de peligro y los recursos de afrontamiento que la persona cree tener. A lo largo de los años, ha habido una serie de factores de riesgo que se han demostrado que provocan estrés en el lugar de trabajo, como el trabajo más allá de la capacidad disponible, la falta de autoridad para tomar decisiones, la falta de apoyo social y conflictos interpersonales Karasek and Theorell .

Siegrist (1996) instruyó en un marco de esfuerzo-recompensa para los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, donde un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa tiene una probabilidad significativamente mayor de desarrollar trastornos neuróticos es decir, ansiedad y depresión en los trabajadores.

Las intervenciones psicológicas y psicosociales, van der Klink et al y otros, han afectado positivamente los niveles de estrés de manera significativa y, por lo tanto, han aumentado el bienestar general en el trabajo. Además, se descubrió que la terapia cognitiva conductual es eficaz para reducir tanto la ansiedad y la depresión en el entorno laboral, mejorando así la calidad de vida tanto en el ámbito personal como profesional. La conexión entre el estrés en el trabajo y los sentimientos asociados de ansiedad y depresión ha sido analizada a fondo en el pasado. La ansiedad es una respuesta sentida a un estímulo

percibido como amenazador o peligroso. Por otro lado, la depresión está caracterizada por sentimientos de tristeza, falta de interés en actividades y letargia completa.

Tiempos adicionales para llegar a conclusiones sobre la interacción entre tratar esta enfermedad con la terapia cognitivo-conductual y dificultad para dormir. Kohler y cols. en 2005 llevaron a cabo un estudio para determinar el efecto de la terapia cognitivo-conductual en 20 pacientes con depresión. Los pacientes se dividieron en dos grupos. Durante 2 meses, un grupo recibió terapia cognitivo-conductual, el otro no recibió tratamiento. Para diagnosticar la depresión, los autores utilizaron la escala de depresión de Beck. La efectividad de la terapia cognitivo-conductual se determinó mediante la prueba *t* de Student. Los autores recibieron los siguientes resultados: la tableta $t = 7.97$ muestra que la terapia cognitivo-conductual alivió síntomas depresivos en un 96,8%.

Numerosas investigaciones han propuesto intervenciones para reducir los efectos negativos del estrés laboral y mejorar la calidad de vida y salud emocional de los empleados. Entre las estrategias más comunes están los programas de reducción del estrés mediante técnicas de *mindfulness* (Baer, 2003), el establecimiento de entornos laborales más flexibles y con mayor autonomía, y la promoción de una cultura organizacional de apoyo social y bienestar emocional (Richardson & Rothstein, 2008). Un estudio de Ganster y Rosen (2013), reveló que el personal sometido a altos niveles de estrés profesional tiende a reportar una menor satisfacción con su trabajo, mayor agotamiento emocional, y menor motivación, lo que afecta su desempeño y su relación con los compañeros. Asimismo, Wang et al. (2014) encontraron que los empleados que experimentan estrés prolongado tienen el doble de probabilidades de desarrollar trastornos de ansiedad en comparación con aquellos en entornos laborales menos estresantes.

En el estudio realizado por Juana Platán (2019), en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se investigó el estrés laboral en diversas organizaciones

mexicanas de los sectores educativo, gubernamental, salud y manufacturero, analizando la medición del estrés en estos contextos. Se revisaron 32 artículos publicados entre 2006 y 2016 para identificar instrumentos que midieran el estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción. Los resultados revelaron la existencia de diferentes escalas para medir el estrés según las distintas perspectivas, identificando factores clave que contribuyen al estrés laboral, como la falta de control y apoyo en el trabajo. El estudio concluyó que la evaluación del estrés laboral es esencial para implementar estrategias de intervención que mejoren tanto la salud de los trabajadores como el rendimiento organizacional.

El estudio realizado por Párraga-Párraga y Escobar-Delgado (2020), investigó el estrés laboral en docentes de educación básica en Ecuador tras el cambio de modalidad de clases presenciales a virtuales durante la pandemia de Covid-19, mediante un enfoque cuantitativo y correlacional, se estudió una muestra de 20 docentes de cuatro instituciones educativas en Portoviejo. A través de dos pruebas, el cuestionario de problemas psicosomáticos de Hock y la escala de satisfacción laboral de Warr, se encontró que el 90% de los docentes presentaba niveles de estrés laboral. El estudio también identificó que factores como la edad, sexo, estado civil y número de hijos influían en la presencia de estrés, mostrando el impacto significativo del cambio de modalidad en la salud mental de los docentes.

En un estudio que se realizó una revisión bibliográfica entre junio y septiembre de 2020 para analizar el impacto de la carga laboral en la calidad de vida de los docentes de educación media y universitaria. Se revisaron estudios en diferentes bases de datos y encontró que una alta carga laboral, proveniente de múltiples responsabilidades impuestas por las instituciones educativas, afecta negativamente la vida personal de los docentes, aumentando los riesgos de estrés y problemas de salud. El estudio concluyó que la carga

laboral tiene un impacto significativo en la calidad de vida de los docentes, independientemente de su ubicación geográfica (Castilla et al., 2021).

Comprender cómo el estrés laboral afecta la calidad de vida del personal docente resulta fundamental para orientar intervenciones institucionales que promuevan el bienestar en contextos educativos. En este sentido, un estudio desarrollado en Nigeria, dentro de una institución de educación terciaria, en la cual se utilizó el instrumento Work-Related Quality of Life (WRQoL) para evaluar dicha relación. A partir de esta herramienta, se identificó un impacto negativo significativo del estrés laboral sobre la calidad de vida laboral (CVL), con diferencias notables según el género y los años de experiencia, dando como resultado que los docentes con mayores niveles de estrés reportaron una CVL más baja, siendo este efecto especialmente marcado en mujeres, debido a su doble rol como trabajadoras y cuidadoras (Chukwuemeka et al., 2023).

La investigación sobre el personal de enfermería en Brasil durante la pandemia encontró una fuerte correlación entre el agotamiento laboral (burnout) y la disminución de la calidad de vida. El agotamiento físico y emocional, exacerbado por la alta carga laboral durante la pandemia, condujo a una disminución significativa en la calidad de vida, especialmente en el dominio físico y social. Este estudio subraya cómo el estrés prolongado y la falta de descanso adecuado afectan directamente el bienestar de los trabajadores (Meneguín et al., 2023).

Un análisis a largo plazo de las condiciones laborales en 15 países europeos ha revelado que el estrés relacionado con el trabajo ha aumentado a lo largo de las décadas. Las cargas de trabajo no gestionadas combinadas con la falta de control sobre las decisiones laborales han generalizado el declive en el CVL, particularmente en ocupaciones de baja autonomía y alta demanda. El informe también ilustra cómo las

desigualdades en las condiciones de trabajo y los recursos disponibles afectan a diferentes grupos de población de manera desproporcionada (Rigó et al, 2021).

Un informe del CDC en 2022 señaló que el crecimiento de la economía colaborativa y las opciones de trabajo flexibles asociadas han llevado a una mayor prevalencia de trabajo precario e inestable, lo que a su vez se ha asociado con altos niveles de estrés laboral y baja calidad de vida relacionada con la salud. Los trabajadores en empleos temporales y mal remunerados son más propensos al estrés laboral, lo que a su vez conduce a consecuencias negativas para la salud mental y el bienestar general, por lo que la necesidad de mejorar las condiciones laborales para mitigar tales consecuencias negativas es aún más pronunciada (Battacharya y Ray, 2022).

Un estudio reciente utilizó el método de muestreo de experiencias (ESM) para rastrear el estrés, la ansiedad y episodios depresivos en tiempo real. Los resultados mostraron que el estrés percibido está estrechamente relacionado con un "espiral descendente" en el que el estrés diario aumenta los niveles de ansiedad y depresión, y viceversa. Esto crea un ciclo en el que cada emoción negativa alimenta a las demás, empeorando la salud mental a lo largo del tiempo (Feng et al., 2023).

Un análisis sistemático reveló que existe una fuerte correlación entre el agotamiento laboral y trastornos emocionales como la ansiedad y la depresión. Aunque estos fenómenos están relacionados, los resultados indicaron que son constructos distintos. El estudio también resaltó que las personas más propensas a la ansiedad tienden a ser más vulnerables al agotamiento (Koutsimani et al., 2019).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar los niveles de estrés laboral y su influencia en las experiencias emocionales de los funcionarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas durante el año 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Medir el nivel de estrés laboral mediante el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS
- Identificar los grupos de afectación de estrés laboral en los funcionarios de Consejo Cantonal de Protección de Derechos del cantón Esmeraldas en el año 2024
- Examinar las experiencias emocionales del estrés laboral mediante el Cuestionario de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo (WRQOL-24)
- Detectar y cuantificar la severidad de los estados emocionales negativos asociados al estrés laboral mediante la Escala de Ansiedad, Depresión y Estrés (DASS-21)

1.4 Justificación

Este análisis es fundamental debido a la naturaleza de su labor, que implica una constante exposición a situaciones de vulnerabilidad y conflicto, lo que puede generar altos niveles de estrés y afectaciones emocionales. Dada la relevancia de la protección de derechos humanos, resulta crucial investigar cómo estos factores impactan su bienestar y desempeño laboral, a fin de promover intervenciones adecuadas que mejoren su calidad de vida y la eficacia de sus funciones (Bastidas, 2024).

En cuanto al valor del estudio, el aumento de la atención a la salud mental en el lugar de trabajo es particularmente importante en aquellos campos, como el Consejo Cantonal, que abordan cuestiones sociales y emocionales desafiantes. El resultado del estudio acerca del estrés laboral y de los estudios de experiencia emocional del entorno de

trabajo se deriva de los servicios de atención brindados, por lo cual es crucial evaluar sus efectos con el fin de dar cuenta de un ambiente balanceado. En consecuencia, esta consecuencia del estudio puede beneficiarse en términos de condiciones de trabajo y salud mental de los empleados generando una mayor eficiencia a la hora de realizar tareas. Asimismo, la investigación puede servir en función de atenuar la recolección de datos para futuros proyectos para otras instituciones de Esmeraldas y en el resto del país (Blanco, 2021). Dadas las "Psicología en ciernes" de dicho contexto, en los marcos anteriormente mencionados, esta investigación se proyectará en el campo de la 'Psicología del trabajo' tanto en términos de su postergada relevancia en la literatura, como en su aún indeterminado valer práctico. Altaemente, la investigación se astará como el pruoermo intento en hacerlo y sentaría el coamino por el cual futuros interesados en la "Psicología del trabajo", podrían recorrer para aumentar su comprensión. Más que eso, se posicionará como un recurso para otros profesionales en el campo, y su importancia será reconocida por ramas distantes de la 'Psicología en Ecuador y fuera de ella (Cueva et al., 2023)

Así mismo, el uso de un enfoque mixto explicativo secuencial, que combina tanto herramientas cuantitativas como cualitativas, permitirá obtener una visión más integral del fenómeno estudiado, lo que puede servir de referencia para investigaciones futuras que busquen abordar temas similares desde diferentes perspectivas metodológicas.

1.5 Hipótesis de investigación

H₀: Los niveles de estrés laboral están asociados con una mayor percepción negativa en las dimensiones de bienestar y calidad de vida relacionada con el trabajo

H₁: Los grupos identificados como afectados por estrés laboral presentan una mayor frecuencia de sentimientos y emociones negativas, como ansiedad, depresión y estrés, en comparación con los grupos no afectados.

CAPITULO II

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 El estrés

El estrés es una reacción normal del cuerpo, que ocurre ante desafíos que uno necesita identificar. En el momento en que se enfrenta a un problema que genera tensión o crea incertidumbre de alguna manera, su cuerpo se prepara fisiológicamente para enfrentar la situación, lo que hace al liberar hormonas del estrés que se activan. Los cambios que ocurren ayudan al individuo a enfrentar la situación crítica. Es importante mencionar que tales cambios, si se prolongan durante un período de tiempo o son excesivos en cantidad, son perjudiciales (Sampson, 2021).

2.1.1 Teorías del estrés

La teoría del estrés es la colección de enfoques y modelos que explican cómo y por qué los individuos perciben y reaccionan al estrés. El estrés y sus consecuencias se abordan de manera diferente, y se tienen en cuenta los aspectos biológicos, psicológicos y sociológicos que determinan cómo el individuo enfrenta el estrés. Tales teorías son importantes para comprender los efectos del estrés en el comportamiento humano y la salud en diversos entornos. (Flores, 2021).

2.1.1.1 Teoría del Estrés de Hans Selye

La teoría se desarrolló en la década de 1930 y surgió de la suposición de que el cuerpo responde de la misma manera a diferentes tipos de estresores, ya sean físicos y/o emocionales. Selye fue el primero en examinar la respuesta de un organismo al estrés y desarrolló la teoría del 'síndrome general de adaptación' (GAS) que intenta explicar la respuesta fisiológica del cuerpo a varios estímulos estresantes (Cueto, 2019).

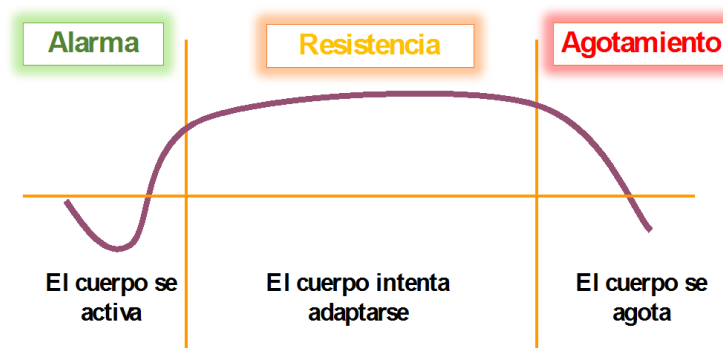
La respuesta del cuerpo, como afirmó Selye, ocurre en tres fases. La primera fase, la alarma, el cuerpo 'reconoce' el estresor; la segunda fase, resistencia, el cuerpo 'intenta'

acomodarse y 'gestionar' el estrés; la última fase, agotamiento, se presenta solo si el estresor se sostiene durante un largo tiempo, lo que a su vez provoca 'lesiones por estrés' refiriéndose al colapso fisiológico y/o emocional, como se muestra en la Figura 1.

Una de las contribuciones clave de Selye fue la distinción entre dos tipos de estrés: el eustrés (estrés positivo), que motiva y ayuda al organismo a adaptarse y mejorar su rendimiento ante desafíos; y el distrés (estrés negativo), que ocurre cuando la presión es excesiva o prolongada, afectando negativamente la salud. Su teoría destaca que el estrés no es intrínsecamente malo, sino que su impacto depende de la capacidad del organismo para adaptarse (Marcial, 2023).

Figura 1.

Fases del síndrome general de adaptación



Fuente: Adaptado de Marcial (2023).

2.1.1.2 Teoría de la Transacción del Estrés de Lazarus y Folkman

La Teoría de la Transacción del Estrés de Lazarus y Folkman, propuesta en la década de 1980, plantea que el estrés no es solo una respuesta automática del cuerpo ante un estímulo externo, sino que involucra un proceso cognitivo en el que el individuo evalúa su entorno y las demandas que enfrenta.

La teoría postula que el estrés es transaccional por naturaleza y depende de las interacciones de la persona y el entorno. El individuo realiza una evaluación primaria de la situación y decide si es amenazante, desafiante o irrelevante. Una evaluación secundaria,

en la que se analiza si la persona tiene los recursos y cuáles son las estrategias de afrontamiento disponibles (Lazarus y Folkman, 1984).

Cada individuo no responde de igual forma a un estresor debido a que la apreciación de los estímulos y los recursos disponibles determina el grado de estrés. Además, la teoría subraya la importancia de las estrategias de afrontamiento, que pueden centrarse en el problema cuando el individuo intenta cambiar o controlar la situación; o centradas en la emoción cuando se busca manejar las emociones negativas que surgen del estrés (Bueno, 2023).

2.1.1.3 Teoría de los Recursos de Conservación de Hobfoll

La Teoría de los Recursos de Conservación (COR), propuesta por Stevan Hobfoll en 1989. Esta teoría fue presentada en obra titulada "*Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress*", publicada en la revista *American Psychologist*, donde se establece que el estrés surge cuando las personas enfrentan la pérdida real o potencial de recursos valiosos. Estos recursos pueden ser materiales (dinero, vivienda), psicológicos (autoestima, sentido de control), sociales (apoyo de amigos, familia) o relacionados con el tiempo y la energía.

Según Hobfoll, el objetivo principal de las personas es conservar y proteger sus recursos, así como obtener nuevos recursos para mejorar su bienestar, cuando perciben que sus recursos están en riesgo de pérdida o ya se han perdido, experimentan estrés. Un aspecto importante de esta teoría es que el estrés no solo proviene de una pérdida actual, sino también de la amenaza de pérdida o la falta de éxito al intentar ganar recursos.

Esta teoría propone que el efecto del estrés es acumulativo, ya que cuando una persona experimenta una pérdida significativa de recursos, es más vulnerable a futuras pérdidas y puede entrar en un ciclo de estrés creciente. Además, destaca que las personas que cuentan con más recursos inicialmente son más capaces de enfrentar situaciones

estresantes, mientras que aquellos con menos recursos son más susceptibles al agotamiento y la sobrecarga emocional (Pedrero, 2023).

2.1.1.4 Teoría Psicosocial de Karasek

Esta teoría es más conocida como el Modelo Demanda-Control, la cual se centra en cómo la relación entre las demandas laborales y el control que un trabajador tiene sobre su trabajo influye en el nivel de estrés que experimenta. Según Karasek (1979), el estrés laboral no depende únicamente de la cantidad de trabajo o las exigencias del entorno, sino también del grado de control o autonomía que el trabajador tiene para decidir cómo realizar su labor.

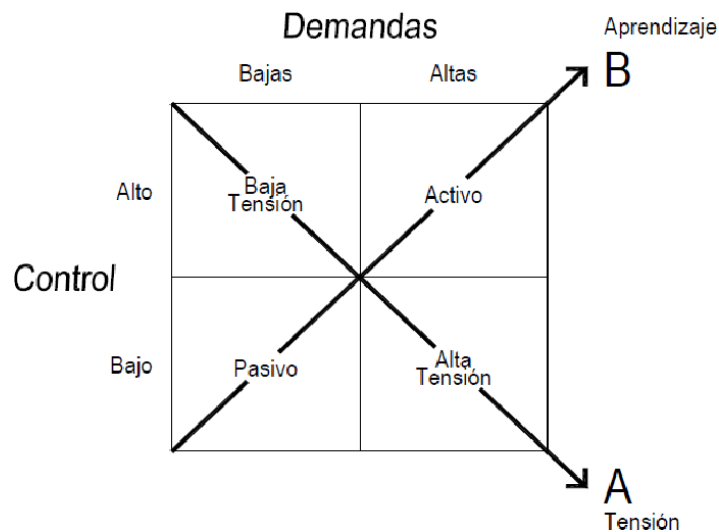
El modelo divide los trabajos en cuatro tipos: trabajo activo (alta demanda y alto control), trabajo estresante (alta demanda y bajo control), trabajo relajado (baja demanda y alto control), y trabajo pasivo (baja demanda y bajo control) como se indica en la Figura 2. La combinación de alta demanda y bajo control genera los mayores niveles de estrés, ya que el trabajador se enfrenta a altas expectativas sin tener la capacidad de gestionar su propio tiempo o decisiones.

La importancia del Modelo Demanda-Control radica en su capacidad para explicar cómo el entorno laboral afecta no solo al bienestar psicológico del trabajador, sino también a su salud física, productividad y satisfacción laboral. El modelo destaca que el

desequilibrio entre las demandas y el control puede llevar a problemas graves como el agotamiento, enfermedades cardiovasculares y bajo rendimiento (Platán, 2019).

Figura 2.

Modelo Demanda-Control



Fuente: Adaptado de Karasek (1979).

2.1.1.5 Teoría del Equilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

La Teoría del Equilibrio Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist (1996) sostiene que el estrés ocupacional surge cuando existe un desequilibrio entre los esfuerzos que los empleados invierten en su trabajo y las galardones que reciben, como salario, condecoración y seguridad laboral, como se indica en la Figura 3. El bienestar de los trabajadores depende de que este equilibrio se mantenga, y cuando los empleados perciben que sus esfuerzos no son adecuadamente recompensados, tienden a experimentar estrés crónico.

Siegrist afirma que el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa es más estresante cuando los trabajadores no tienen más remedio que aceptarlo, como en el caso de la ansiedad por la retención del empleo. La teoría del desequilibrio no solo explica los

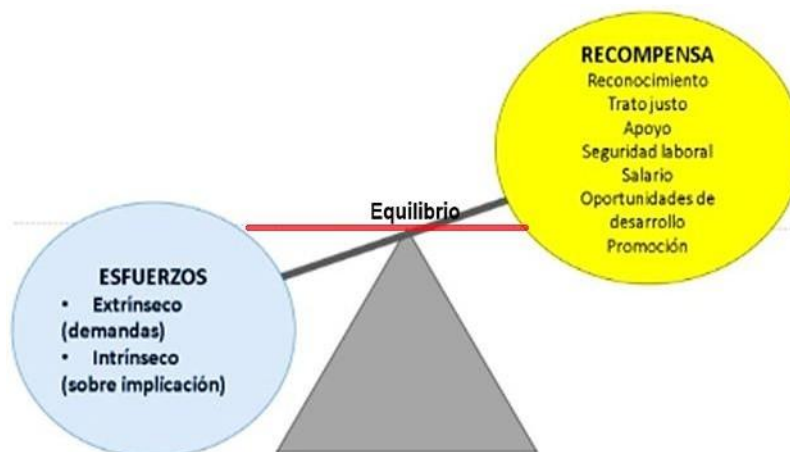
resultados emocionales del estrés relacionado con el trabajo, sino también las consecuencias físicas, como las enfermedades del corazón.

Tal teoría ha impactado en las políticas laborales y en la gestión del bienestar de los empleados, prestando atención a la mitigación del estrés, el aumento de la satisfacción y la promoción de medidas correctivas para estos problemas en el lugar de trabajo. Estas teorías se han utilizado para diseñar intervenciones en diversas industrias (Aliaga y Priale,

Figura 3.

Modelo Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist

2024).



Fuente: Adaptado de Siegrist (1996).

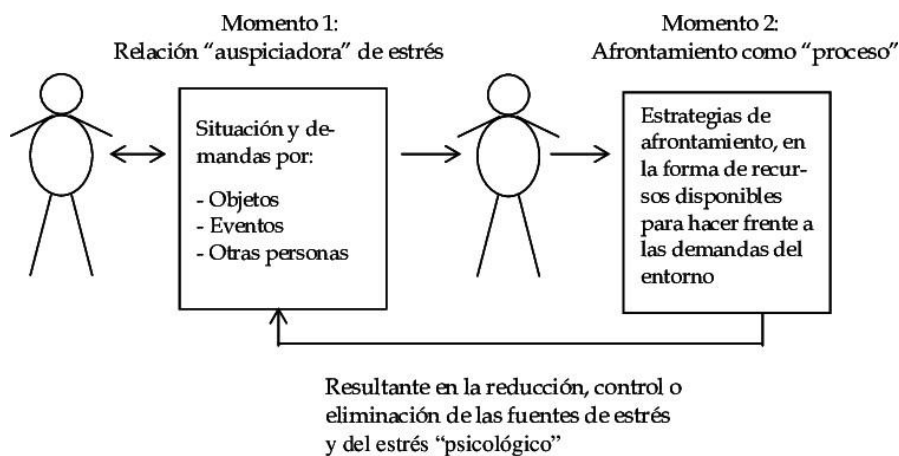
2.1.1.6 Teoría del Estrés y Coping de Lazarus

En su libro publicado en 1984, "Estrés, Evaluación y Afrontamiento", Richard Lazarus propuso el concepto de la teoría del estrés y el afrontamiento. Señaló que el estrés no es simplemente una respuesta fisiológica automática a un estímulo externo, sino que depende de la evaluación subjetiva que cada persona hace respecto a la situación. En la visión de Lazarus, una persona experimenta estrés cuando "evalúa una situación como amenazante y/o fuera de sus recursos de afrontamiento". Esta teoría introduce un enfoque más centrado en la

interpretación individual del estrés, lo que permite entender cómo cada persona reacciona de manera diferente ante los mismos factores estresantes.

Para realizar estas evaluaciones, Lazarus propone dos fases principales: en la evaluación primaria la persona determina si la situación es una amenaza, un desafío o un daño para su bienestar, luego, en la evaluación secundaria se valoran los recursos disponibles para enfrentar el estrés, como habilidades personales, apoyo social o estrategias de afrontamiento. Para enfrentar estas causas de estrés ya identificadas, las personas pueden utilizar dos tipos de estrategias: el coping centrado en el problema, que busca modificar la fuente del estrés, o el coping centrado en la emoción, que intenta manejar las emociones coligadas con la situación estresante como se indica en la Figura 4. Este proceso permite una respuesta adaptativa y variable al estrés dependiendo de los recursos y percepciones individuales (Camacho et al., 2024).

Figura 4. Evaluación del estrés



Fuente: Adaptado de Lazarus y Folkman (1984).

2.1.2 Estrés laboral

El estrés ocupacional es una respuesta negativa que se produce cuando las peticiones y presiones en el entorno de trabajo exceden la capacidad de una persona para manejarlas de manera efectiva. Este tipo de estrés puede manifestarse a través de síntomas

físicos, mocionales y psicológicos, afectando el bienestar general y el rendimiento en el trabajo (Blanco, 2021).

2.2 Causas del estrés laboral

2.2.1 Factores organizacionales

Los factores organizacionales que influyen en el estrés laboral incluyen la organización jerárquica de la empresa, donde una gestión autoritaria o una Empleadas de la empresa Carena, Gilores encultura de compañía con comunicacion pobre puede conducir CORE:s reuniones english sureo canocio. clara, También provoca estrés la cultura de la organización caracterizada por expectativas poco claras o demandas contradictorias (Acero, 2020).

Otros aspectos relevantes incluyen una sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía en la toma de decisiones y la incertidumbre acerca de si uno va a conservar su empleo. El resultado es que los problemas laborales siguen empantanándose sin solución El acoso laboral es en forma de falta de decursos adecuados y malas condiciones físicas en el lugar de trabajo todos agravan aún más este estado, afectando adversamente la salud y el rendimiento del empleado (Cueto, 2019).

2.2.2 Factores individuales

Éstos están relacionados con diferentes clases de características personales y con la habilidad del empleado para manejar los requerimientos del trabajo; el más obvio de estos es la personalidad. Así, un empleado que tienda al perfeccionismo o que se exige demasiado, tal vez, sea mucho más propenso a sentir una carga excesiva; del mismo modo, uno que tenga problemas para mantener su control emocional se verá abrumado fácilmente en situaciones difíciles. Además, las personas con baja tolerancia a la frustración o que tienen dificultad para gestionar el tiempo de manera efectiva pueden sentirse sobrepasadas en entornos laborales exigentes (Buitrago et al., 2024).

Otro factor es el equilibrio entre la vida personal y laboral, puesto que, las personas que enfrentan desafíos externos, como responsabilidades familiares o problemas personales, pueden tener menos capacidad para enfrentar el estrés laboral. Asimismo, la falta de habilidades para el manejo del estrés, como técnicas de relajación o habilidades de afrontamiento, aumenta la vulnerabilidad ante situaciones estresantes (Salamanca y Garavito, 2021).

2.3 Tipos de estrés laboral

2.3.1 Estrés agudo

Es el tipo de estrés que ocurre a corto plazo como respuesta a presiones inmediatas en el entorno laboral, como cumplir con un plazo ajustado, enfrentar una carga de trabajo inesperada o resolver una crisis en el momento. Aunque intenso, el estrés agudo suele desaparecer una vez que la situación estresante ha sido resuelta y no deja efectos prolongados, aunque puede causar agotamiento temporal (Campos y Prado, 2021).

2.3.2 Estrés crónico

El estrés laboral crónico se produce cuando un empleado está expuesto de forma constante a factores estresantes durante un largo período de tiempo. Se puede dar por el ambiente de trabajo, por una sobrecarga de trabajo o por la inseguridad laboral, entre otros. El estrés sostenido a lo largo del tiempo tiene un impacto negativo extendido en la salud física y mental del trabajador, lo cual puede causar serias enfermedades, como ansiedad, depresión o problemas de corazón (Ramírez y Calva, 2023).

2.3.3 Estrés episódico

Este tipo de estrés ocurre cuando un individuo sufre de estrés agudo con mucha frecuencia, quizás debido a trabajar constantemente bajo presión o a un continuo estrés por condiciones de vida adversas. Es más frecuente en trabajadores de profesiones exigentes o en aquellos que trabajen en un entorno de trabajo abrumador. Si no es

manejado apropiadamente, este tipo de estrés puede resultar en problemas graves y crónicos de salud (Baltazar y Lalupu, 2021).

2.3.4 Estrés traumático

Se desarrolla cuando un individuo experimenta algo muy extremo y violento mientras esta laborando, como un accidente muy fuerte, un acto de violencia, una catastrofe natural, una emergencia extrema, etc. Como es evidente, esto tiene consecuencias muy severas que pueden dejar un daño tanto físico como emocional a largo plazo y desencadenar todo tipo de estrés crónicos, tales como el famoso TEPT, síndrome que solo se puede tratar con psicología muy especializada (Buitrago et al., 2024).

2.4 Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral es una variable que produce efectos negativos tanto en la salud física y mental del profesional como en su eficacia y en la atmósfera laboral, dañando la productividad, incrementando el absentismo y mermando el bienestar general (Marcial, 2023).

2.4.1 Efectos fisiológicos

2.4.1.1 Enfermedades cardiovasculares

El estrés laboral prolongado y mal manejado daña directamente al aparato cardiovascular. La activación constante del sistema nervioso simpático produce una liberación excesiva de hormonas por parte de las suprarrenales, con una sobrecarga de cortisol, adrenalina u otras hormonas del estrés en la sangre para elevar la presión arterial y la frecuencia cardíaca. A medida que las hormonas se liberan continuamente, con el tiempo, dañan las paredes de las arterias facilitando la deposición de placas de ateroma que bloquean las arterias y la disminución correspondiente del flujo sanguíneo homogéneo. Por lo tanto, aumenta el número de accidentes cerebrovasculares,

hipertensión, arritmias cardíacas, ataques cardíacos y otros eventos cardíacos severos cuya tasa es más alta en personas que tienen altos niveles de estrés (Cares et al., 2021).

2.4.1.2 Trastornos gastrointestinales

El aparato digestivo es especialmente vulnerable al estrés. En situaciones de estrés laboral prolongado, el estrés puede interferir con el proceso de digestión al alterar la producción de ácido gástrico y la motilidad GI. Esto puede provocar problemas como gastritis, úlcera gástrica, reflujo gastroesofágico y síndrome del intestino irritable. Además, el estrés también puede alterar la población bacteriana y debilitar la respuesta inmunitaria, aumentando la susceptibilidad a infecciones GI. Por supuesto, también cambian los hábitos alimentarios en situaciones de estrés: se come más, de manera apresurada y desorganizada, lo que contribuye a empeorar dichos trastornos (Castillo, 2023).

2.4.1.3 Enfermedades musculoesqueléticas

El estrés laboral crónico genera una tensión muscular continua cuyas principales víctimas son la espalda, el cuello y los hombros. Este tipo de tensión prolongada desencadena con frecuencia dolores musculares, contracturas y enfermedades como la lumbalgia y la cervicalgia. Por otra parte, en aquellos entornos de trabajo que requieran posturas forzadas o movimientos repetitivos aumenta la probabilidad de padecer problemas musculoesqueléticos, ya que no se le brinda oportunidad al cuerpo para que se recupere de la situación. Los dolores crónicos en estas áreas suelen venir acompañados de fatiga y una reducción en la movilidad, lo cual impacta la calidad de vida del trabajador y su habilidad para llevar a cabo sus actividades cotidianas (Flores et al., 2024).

2.4.1.4 Alteraciones endócrinas y metabólicas

El estrés laboral crónico activa el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal, lo que incrementa la liberación de cortisol y otras hormonas relacionadas con el estrés. Al

exponer el organismo a situaciones de estrés, se produce una alteración en el equilibrio metabólico del cuerpo humano. Por una parte, se incrementa el almacenamiento de grasa en la zona abdominal y a continuación se produce resistencia a la acción de la insulina, dos factores desencadenantes de la Diabetes tipo 2. Por otra parte, provoca un desequilibrio del sistema hormonal del ser humano, provocando su irregularidad en mujeres y su bajada en hombres. Por lo que, de una forma sencilla se puede decir que aumenta las probabilidades de presentar un sistema regulador hormonal alterado que predisponga a sufrir enfermedades crónicas que puedan afectar a la salud a largo plazo. (Bianchi y Cionci, 2023).

2.4.2 Efectos psicológicos

2.4.2.1 Ansiedad

El estrés laboral día a día puede resultar en un trastorno de ansiedad que se define como una sensación constante de miedo, preocupación o inquietud. Los individuos pueden estar en un estado de alerta constante y anticipar demasiado los eventos futuros. Como resultado, la persona que sufre de trastornos por estrés en el trabajo tiene dificultades para relajarse y despejar su cabeza. De un modo u otro, este proceso ejerce un gran impacto sobre el bienestar del individuo, lo que hace que tenga problemas para respirar o sudar. Conforme pasa el tiempo, la ansiedad en el trabajo se va volviendo peor y esto significa problemas de concentración y toma de decisiones. Conviene destacar que los porcentajes de rendimiento causará a la larga errores en el entorno (Koutsimani et al., 2019).

2.4.2.2 Depresión

El estrés en el trabajo es un importante factor de riesgo para la depresión a largo plazo. Las personas que sufren de estrés en el trabajo debido a las altas demandas laborales, la falta de apoyo en el trabajo u otro entorno laboral nocivo pueden sentirse

emocionalmente agotados, desmotivados y desarrollar una percepción de sí mismos negativa e interiorización de relaciones negativas con el futuro. La depresión relacionada con el trabajo se manifiesta generalmente por una disminución del interés en las actividades diarias, una baja autoestima, fatiga persistente y hasta pensamientos suicidas si la depresión es grave. Esta afección no solo afecta el rendimiento laboral sino también las relaciones personales y el bienestar general. La depresión laboral es una de las principales causas de incapacidad Laboral a largo plazo (Sun et al., 2022).

2.4.2.3 Síndrome de Burnout

El término burnout se refiere normalmente a manifestación severa del estrés laboral crónico. La persona se siente completamente desmotivada que no puede tomar parte en las actividades laborales, desconectada emocionalmente de su trabajo y perturbada en bajar la efectividad de sus quehaceres. Esta es una forma severa de estrés lo cual en la mayoría de las ocasiones se desarrolla en empleo en el cual existen muchas demandas emocionales y/o en aquellos en los empleados consideran que sus esfuerzos no se ven reconocidos o no son premiados. El burnout también puede tener efectos en la percepción de otros. A aquellos que sufren de este acueducto se les hace difícil el trato con la gente en general, incluyendo a sus familiares y amigos (Koutsimani et al., 2019).

2.4.2.4 Trastornos psicósomáticos

El estrés laboral prolongado puede producir problemas psicósomáticos, que son alteraciones donde las tensiones psicológicas se manifiestan en procesos corporales como si fueran enfermedades orgánicas sin una lesión física concreta en la base. Entre ellos están las cefaleas crónicas, la fatiga sostenida, las dificultades respiratorias, los síntomas duros digestivos, los dolores musculares, etc. Aunque no afectan directamente a alguna función física, sus efectos son reales y paralizan al interesado. Tampoco es que haya una lesión somática, pero este tipo de estrés también es psicológico. La dificultad de la persona

para afrontar el estrés solo desencadena más problemas. Finalmente, un círculo de problemas psicosomáticos continuo afecta a la salud del trabajador, ya que ni su salud corporal ni la mental funcionan correctamente y tienden a empeorar (Ayance y Campos, 2021).

2.4.2.5 Absentismo laboral

El estrés laboral es una de las principales causas de absentismo en las empresas. Conductas como enfermar, retrasarse constantemente o no presentarse a trabajar no pueden ser tomadas a la ligera. Los trabajadores que se encuentran constantemente bajo estrés en sus puestos de trabajo, faltas debido a problemas de salud, agotamiento o incapacidad de atender a las demandas del trabajo. Todas las empresas deben dejar de considerar que el absentismo es unicamente una cuestion relacionada con un bajo rendimiento de la compañia. Por otro lado el estrés conduce a enfermedades del trabajo relacionadas como depresión y trastornos músculo esqueléticos, prolongando las ausencias, y elevando los costos laborales derivados de las bajas tasas de reemplazo o rotacion de empleados (Chaverra y Vásquez, 2022).

2.4.3 Efectos en el rendimiento laboral

El estrés ocupacional tiene un impacto directo en la productividad de los empleados. Disminuye tanto la eficiencia como la calidad. Cuando el estrés se vuelve crónico, los empleados pueden tener problemas para concentrarse en su trabajo. Encuentran difíciles tomar las decisiones adecuadas y hacer frente a las tareas que se les asignan. Esto puede provocar errores, retrasos y una disminución del rendimiento laboral. El estrés debilita a un individuo tanto físicamente como mentalmente, por lo que se vuelve menos motivado para cumplir con las tareas y responsabilidades laborales. Finalmente, reduce la creatividad y la innovación de los empleados. La tensión laboral también deteriora las relaciones entre los empleados que interactúan diariamente. Junto con problemas de concentración y problemas para tomar decisiones, también ensucian las relaciones en el lugar de trabajo. Como resultado,

los empleados no pueden cooperar entre sí y surgen peleas. La cultura organizacional negativa del estrés se acumula retroalimentando el bajo desempeño (Acero, 2020).

2.5 La emoción

La tristeza, por otro lado, es una emoción intensamente incómoda que se siente cuando experimentamos una pérdida, el daño de nuestro ego y nuestros sentimientos dejan de ser recompensados, o una tragedia. Se adapta de manera constructiva a las adversidades y tiene la función de dar paso a lo destructivo y provocar la destrucción. Por ejemplo, en una situación de luto repliegue y disminución de los sentimientos hacia la persona que ha muerto adecuado a las circunstancias y facilitarte abrió nuevas oportunidades. La forma o la naturaleza, la melancolía a veces se convierten en una causa de suicidio (Coello y Ayora, 2024).

2.5.1 La emoción laboral

La emoción laboral puede comprenderse como las respuestas emocionales que siente un individuo en su trabajo, provenientes de las interacciones, las demandas y las posibilidades vividas en su trabajo. Por ejemplo, emociones positivas asociadas con el trabajo son la satisfacción y alegría de un logro, o, emociones negativas, son el estrés, la frustración, el aburrimiento. Por lo tanto, se deduce que las emociones laborales pueden influir el bienestar y el desempeño del trabajador, relaciones interpersonales dentro de la organización y, en general, la cultura organizacional (Castro et al., 2023).

2.5.1.1 Regulación e inteligencia emocional

La regulación emocional se define como una competencia de las personas para dirigir sus emociones en un contexto sin problemas. En el ámbito laboral, permite a los empleados mantener la calma y adaptarse a las distintas situaciones, propicias cualidades de paciencia y resiliencia, así como evita reacciones impensadas que les perjudicarían a sí mismos o a sus jefes, colegas y subalternos. El concepto de inteligencia emocional es más amplio,

especialmente en el contexto laboral, donde una persona tiene que manejar asumir varias otras emociones. Por un lado, la inteligencia emocional incluye habilidades para manejar sus propias emocionales; por otro, abarca la identificación de las emociones y el manejo de estas de las personas que rodean a un individuo. Los empleados con inteligencia emocional tienden a estar mejor preparados para resolver conflictos constructivamente y favorecen la comunicación, así como las habilidades de construir relaciones más fuertes con sus colegas. Además, crean un ambiente laboral más positivo, donde se minimiza la influencia de las emociones negativas en el equipo y se aumenta la productividad en general (Linch, 2022).

2.5.1.2 Experiencias emocionales en el ámbito laboral

Las experiencias emocionales de los empleados se refieren a todas las emociones, ya sean positivas o negativas, que experimentan durante su práctica laboral. Las emociones positivas, como la satisfacción y el entusiasmo, se desencadenan en situaciones laborales agradables cuando, por ejemplo, los empleados saben que son importantes para la organización y que se les apoya. El impacto positivo se asocia con experiencias creativas, compromiso y productividad. En situaciones negativas, como la sobrecarga de trabajo o la falta de reconocimiento, los empleados sienten emociones negativas, como el estrés o la frustración. Estos sentimientos afectan la mente de las personas y su afrontamiento y causan efectos adversos en el bienestar psicológico y físico de las personas, lo que va a reducir su desempeño laboral (Blanco, 2021).

El enfoque de la organización influye directamente en el tipo de emoción que sienten los trabajadores. En este sentido, las políticas que posibilitan la comunicación abierta y el apoyo generan emociones positivas, mientras que los entornos estresantes elevan las emociones negativas. Además, si estas últimas no se administran adecuadamente, se pueden desencadenar en conflictos interpersonales, absentismo y problemas de salud mental, tales como ansiedad y agotamiento. Por eso, es importante que las organizaciones promuevan

comportamientos conscientes que desarrollen emociones positivas y manejen de manera adecuada las negativas para crear una atmósfera laboral placentera y productiva (Carhuayo, 2021).

2.5.2 Relaciones interpersonales

Las experiencias emocionales de los empleados son cuando las personas experimentan emociones positivas y negativas durante su práctica laboral. Las emociones positivas, como la satisfacción, surgen cuando las situaciones laborales son agradables, por ejemplo, cuando las personas están seguras de que son importantes para la organización y de que la organización les apoya. En este sentido, cuando el trabajo es creativo y la gente está adquiriendo competencias, el impacto es positivo, se asocia con experiencias agradables. Las experiencias negativas surgen en situaciones no agradables, por ejemplo, el estrés y la frustración se generan debido a la sobrecarga de las horas laborales o la falta de reconocimiento. Estas emociones influyen en el sentimiento del individuo, la actitud hacia las personas y la forma de afrontar la realidad. Generan efectos adversos en la mente y el bienestar psicológico y físico de las personas, afectando su desempeño laboral. Así pues, el enfoque de la organización se asocia con el tipo de emoción que sienten los trabajadores (Bada et al., 2020).

En cuanto a las políticas benéficas que permiten la comunicación abierta y el apoyo entre empleados y al sentido de responsabilidad y autonomía, se asocian con las emociones positivas. Los entornos estresantes se relacionan con las emociones negativas. Además, si estas no se gestionan de forma adecuada, esta podría conducir a problemas interpersonales, ausentismo y problemas de salud mental tales como ansiedad y desgaste. Por estas razones, es necesario que las organizaciones ejerzan comportamientos conscientes para generar emociones positivas y encausar de forma correcta las emociones negativas a fin de poder lograr una atmósfera laboral positiva y productiva. (Cabay y Noroña, 2022).

2.5.3 El liderazgo en la gestión emocional

El liderazgo desempeña un papel importante en la gestión de las emociones en cualquier organización. Primero, los líderes deben aprender a manejar sus propias emociones. En segundo lugar, se espera que influyeran de manera positiva en las emociones de sus seguidores. ¿Qué sucede cuando un líder tiene una alta inteligencia emocional? Dado que es más probable que este individuo se sienta cómodo consigo mismo, puede comenzar a darse cuenta del clima emocional. Según Mamani et al. (2021), “así es como un buen líder puede darse cuenta de cuándo los niveles de estrés y tensión en la tienda suben y pueden tomar las medidas adecuadas para contrarrestar dichas situaciones”. Así, los trabajadores se sienten motivados y apoyados. Por supuesto, un líder no solo dirige a algunas personas, sino que ayuda a formar una cultura donde cualquier empleado pueda recibir apoyo emocional y, más aún, un cuidador en momentos difíciles. Además, al gestionar efectivamente las emociones de un grupo, un líder puede reducir el impacto de las experiencias laborales estresantes, mejorar las relaciones y desempeño interpersonales a alcanzar el éxito. Por otro lado, un líder con baja inteligencia emocional agravará la situación y los problemas existentes e inestabilidad en el lugar de trabajo. Por tanto, es esencial la capacidad del líder de gestionar sus emociones y las del grupo. (Bada et al., 2020).

2.6 Calidad de vida

La calidad de vida representa el nivel de satisfacción de una persona con sus condiciones de vida basándose en aspectos tanto objetivos como subjetivos del bienestar. Evalúa no solo las necesidades y deseos básicos de una persona, acceso a servicios sanitarios y de educación, seguridad económica y seguridad en su entorno, sino también la capacidad de llevar una vida equilibrada y disfrutar de ella. La calidad de vida suele reflejar no únicamente el bienestar físico, sino también emocional, social y económico. (Yáñez y Albacete, 2020).

2.6.1 Calidad de vida laboral (CVL)

Definición. La calidad de vida ocupacional (QVO) se refiere específicamente al

bienestar de los empleados en el entorno de trabajo; muchos de los mismos factores que caracterizan la calidad de vida en general también figuran en ese concepto. Así, la CVL analiza las condiciones físicas del trabajo el ambiente, la seguridad, la equidad, el reconocimiento, el apoyo emocional, la exigencia de trabajo, el equilibrio entre vida privada y laboral así la posibilidad de crecimiento personal. Una elevada CVL implica que los empleados se sienten valorados y satisfechos, con mayores posibilidades de sentirse motivados; a su vez, ello se manifestará en un mejor rendimiento, mayor lealtad a la organización y una disminución del estrés y de los conflictos laborales (Montero et al., 2020).

2.6.2 Factores que influyen en la CVL

2.6.2.1 Ambiente laboral

El ambiente laboral, uno de los factores más influyentes en la CVL, es tanto una característica física como emocional del lugar de trabajo, manifestándose en bienestar y en satisfacción con la vida de los empleados. Uno bueno se entiende por relaciones interpersonales fraternas, comunicación abierta y respeto mutuo entre colegas y jefes. Tal ambiente empático desminuye estrés, sube el ánimo del equipo y provoca motivación y sentido de pertenencia. Por lo contrario, uno tóxico, caracterizado con conflicto, racubrimiento y desconfianza se convierte en una fuente de descontento, desánimo y estrés crónico, afectando mal tanto a la salud de los empleados como a su rendimiento apariencia (Bhattacharya y Ray, 2022).

2.6.2.2 Condiciones laborales

Las condiciones laborales son todos los aspectos tangibles e intangibles del entorno de trabajo que afectan la calidad de la vida y la garantía de bienestar para los empleados. Las condiciones físicas del ambiente laboral, como la ergonomía, la limpieza, la iluminación, la ventilación y la seguridad, son determinantes clave para asegurar que los empleados puedan realizar sus tareas sin riesgos para su salud física. Los turnos excesivos, la carga excesiva de

trabajo o la falta de recursos suficientes, de igual manera, también juegan un papel influyente en la CVL y; si no se manejan correctamente, pueden causar desgaste emocional y físico, mermando el bienestar general del trabajador (Blanco, 2021).

2.6.2.3 Oportunidades de desarrollo profesional

Las oportunidades de desarrollo profesional son uno de los mayores contribuyentes a CVL, ya que permiten a una persona crecer dentro de una organización, tanto profesional como personalmente. Esto se refiere a oportunidades de aprendizaje y formación ofrecidas al empleado, al apoyo que reciben en lo que se refiere a mejorar las habilidades que tienen, a oportunidades de ascenso o promoción que no se basan en la antigüedad o en suerte, sino en su propio mérito y en una cuidadosa evaluación del desempeño (Flores, 2021).

Cuando a una persona le resulta claro que mantiene actualizadas sus competencias y que puede ocupar una posición más alta en la organización, su satisfacción, así como su conexión y deseo de permanecer en la organización, aumenta. Por el contrario, cuando no existen tales oportunidades de formación o desarrollo, una persona puede sentirse desmotivada y frustrada, así como encontrarse con una carencia de opciones de retención, lo que finalmente resulta en un bajo rendimiento a largo plazo. Un espacio con oportunidades de desarrollo no solamente es bueno para los empleados, ya que impulsará la innovación y el crecimiento institucional (Montero et al., 2020).

2.7 Marco legal

La constitución nacional garantiza derechos fundamentales en relación con el bienestar físico y emocional, de los trabajadores. Su Art. 33 establece que el trabajo es un derecho y un deber social y económico, por lo tanto, apoya la dignidad del trabajo y subraya la importancia del acceso a un ambiente de trabajo seguro.

Según los convenios Internacionales de OIT : El Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores declara que los Estados parte deberán garantizar que las condiciones

de trabajo sean apropiadas en relación con la salud y que deberán abordarse en las condiciones de trabajo, los problemas de gestión del estrés. El Convenio 161 previene los riesgos laborales y establece que la legislación de salud y seguridad deberá cubrir los factores psicosociales, incluido el estrés.

En cuanto al Código de Trabajo de Ecuador, los requerimientos mínimos para definir un ambiente laboral son además considerados. En su Art. 42 : se requiere al empleador proteger la salud física y mental de los trabajadores y prevenir la aparición del estrés. En el Art. 172 se establece la obligatoriedad de una presencia de un comité creado para proceder evaluaciones y prevención de riesgos laborales, entre ellos el estrés.

En relación con la ciencia de los riesgos psicosociales, la Ley Orgánica de Servicio Público, que regula el trabajo de los servidores públicos e insiste en que todos tienen el derecho a condiciones laborales apropiadas. En su Art. 4 establece que el empleador debería con garantizar las condiciones de bienestar psicosocial para trabajar y recordar especialmente, en cuanto a un ambiente laboral apropiado. Las resoluciones concernientes a salud ocupacional también imponen al empleador la obligación de monitorear el estrés y prevenirlo. Un/a empleado/a tiene el derecho de acceder a los programas de apoyo de psicólogos y recibir una capacitación para manejar el estrés.

El **Decreto Ejecutivo 2393** está controlando los aspectos de seguridad y salud ocupacional en un centros de trabajo. El empleador deberá evaluar regularmente el riesgo de los factores de riesgo psicosocial y tomar medidas preventivas del estrés.

En relación con el CI del CCPD, incluye las políticas y procedimientos para identificar, medir y manejar el estrés entre los empleados del CCPD, en concordancia con las regulaciones nacionales e internaciones. En cuanto a la AM 196, está estableciendo las regulaciones para el cumplimiento y control de la seguridad y salud laboral. El empleador tiene la obligación de tomar medidas preventivas y que deberán garantizar la protección de la

salud física y mental de los trabajadores. No se deberían de generar riesgos psicosociales y se necesita de prevenir la percepción de. Por esta razón, los empleadores están obligados a tomar las medidas necesarias: el estrés deberá ser adecuadamente identificado y evaluado en cuanto a sus consecuencias y las estrategias preventivas deberán ser humanas. Por lo tanto, un buen ambiente de trabajo seguro y saludable, también tiene una versión equitativa de bienestar emocional para los empleados.

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Descripción del área de estudio

El área de estudio es el Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas de ubicado en la calle Rocafuerte y Sucre en la ciudad de Esmeraldas. Misión de este es de promover, proteger y garantizar los derechos de los grupos prioritarios en la comunidad. La población de este estudio estuvo conformada por 30 participantes ya que ello son funcionarios que trabajan en el CCPD-Esmeraldas implementando y gestionando políticas para el salvaguardo de los derechos de la ciudadanía.

Para garantizar la pertinencia y calidad de la información recolectada se establecieron los siguientes criterios de inclusión. Estar activo al momento de la validación de instrumentos y realización de entrevistas y por lo menos con seis meses de antigüedad continua en la función, estar vinculado dichos participantes inmediatamente a procesos operativos o técnico institucionales. El criterio de exclusión fue personal con menor de seis meses de vinculación y con licencias de trabajo por tiempo prolongado, así como personal que se encontraban desempeñando funciones administrativas indirectas, ya que el grado de relaciones y experiencia de ellos con las polivalencias en términos de exposición no era significativa o representativa del fenómeno estudiado.

3.2 Enfoque y tipo de investigación

Para la presente investigación se consideró un enfoque cuantitativo, cuyo trabajo se centra en la colección y análisis de datos numéricos destinados a investigar una relación entre el estrés experimentado por los trabajadores y las experiencias emocionales de la vocación. A través de este enfoque era posible investigar y estudiar los niveles del estrés y sus consecuencias emocionales, dado que este método ofrece una visión concreta y detallada de los aspectos que podrían influir en la salud emocional de los trabajadores. A su vez, el

análisis estadístico necesitaba ser capaz de detectar los patrones y correlaciones que podrían revelar cómo diferentes aspectos de trabajo podrían influir en el bienestar o la insatisfacción emocional de los empleados, lo que permitiría desarrollar una base adecuada para la elaboración de estrategias que fomenten una atmósfera laboral sana y equilibrada. En este sentido, se eligió la descripción y correlación como el tipo de trabajo investigativo.

Por un lado, este tipo de enfoque permitió describir y percibir correctamente los niveles del estrés experimentados por los trabajadores que pertenecen al Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas y experiencias emocionales consecuentes con estos niveles. Por otro, el enfoque permitió analizar la relación entre las variables y establecer tipos de correspondencias entre ellas. Para el logro de estos objetivos, fueron utilizados los instrumentos de colección de datos estándares, como el Cuestionario de Organización Internacional del Trabajo de la Organización Mundial de la Salud, y al Cuestionario sobre Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo y los datos obtenidos a través de ellos, en su turno, estaban relacionados con los resultados de la Escala DASS-21, cuya misión consistió en la definición de la naturaleza de los estados emocionales negativos de los trabajadores, como la ansiedad, la depresión y el exceso de estrés.

En este sentido, el enfoque correlacional significaba el establecimiento correspondiente entre los datos sobre los niveles de estrés experimentados y síntomas en cuanto a ellos, tomando en consideración un número de grupos. En consecuencia, como resultado, los grupos influidos de manera más intensa y menos intensa por los niveles del estrés lograron ser definidos correctamente. El factor posibilitó entender y percibir con más detalle la profundidad y la gravedad de las consecuencias emocionales experimentadas por los trabajadores que participaban en la investigación.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

El trabajo bajo tensión ha sido identificado como uno de los principales factores perjudiciales para la salud de los trabajadores de todo el mundo. Por esta razón, con el objetivo de proporcionar una valiosa herramienta de evaluación, en 1984, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud desarrollaron el Cuestionario de estrés laboral. Dado que este instrumento de evaluación estandarizado ha sido implementado activamente en la investigación y en el uso práctico, el presente informe tiene como objetivo resumir el cuestionario y considerar las aplicaciones apropiadas de la evaluación de estrés con la ayuda del cuestionario de la OIT-OMS.

El Cuestionario de Escala de Estrés Laboral comprende 25 afirmaciones que se utilizan para evaluar varios factores psicosociales del entorno laboral Tabla 1. Las mismas deben ser puntuadas por los participantes en una escala Likert de 7 puntos. Los resultados se dividen en tres niveles de estrés: bajo, intermedio, moderado, y alto, según la cantidad de puntos acumulados en cada dimensión Tabla 2. Por otro lado, en cuanto a la fiabilidad, la validación anterior de la misma ha demostrado una confiabilidad alta para el cuestionario: los coeficientes de fiabilidad del alfa de Cronbach igualaron 0.80, lo que garantiza la consistencia interna y la precisión en la medición del estado de estrés laboral (Martínez et al., 2022).

Tabla 1.

Dimensiones del Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

| Dimensión | Items |
|---------------------------|---------------|
| Clima organizacional | 1, 10, 11, 20 |
| Estructura organizacional | 2, 12, 16, 24 |
| Territorio organizacional | 3, 15, 22 |
| Tecnología | 4, 14, 25 |
| Influencia del líder | 5, 6, 13, 17 |
| Falta de cohesión | 7, 9, 18, 21 |
| Respaldo del grupo | 8, 19, 23 |

Fuente: (OIT-OMS, 1984)

Tabla 2.

Escala valorativa del Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

| Nivel | Puntuación |
|------------|---------------|
| Bajo | < 90,2 |
| Intermedio | 90,3 – 117,2 |
| Moderado | 117,3 – 153,2 |
| Alto | > 153,3 |

Fuente: (OIT-OMS, 1984)

3.3.2 Cuestionario de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo (WRQOL-24)

El WRQOL es un instrumento de medición de CVL de los empleados, el cual mide la percepción de los trabajadores con respecto a distintos aspectos que afectan su bienestar en el trabajo. Fue creado por la empresa QoWL Ltd. en el año 2012 y re-adaptado y traducido al español por Beatriz López y Pedro Sunen para medir en forma global la satisfacción de los empleados con su vida laboral. Este instrumento incluye factores asociados a calidad de vida laboral como equilibrio entre la vida personal y laboral, satisfacción con el trabajo, apoyo recibido y posibilidad de crecimiento profesional entre otros factores. El instrumento consta de 24 preguntas las cuales evalúan distintas dimensiones de la CVL. Dicha preguntas evalúan el equilibrio entre vida y trabajo, satisfacción general con el trabajo, apoyo por parte de los superiores, oportunidad para crecer como profesional, condiciones de trabajo, y vida social entre otros aspectos. Los participantes deben contestar el cuestionario utilizando una escala Likert de 5 puntos que va desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”. Los resultados del instrumento se interpretan sumando los puntajes obtenidos en cada dimensión evaluada y ordenando a los trabajadores según dichos puntajes. Mientras mayor es el puntaje, mejor es la percepción de los trabajadores acerca de su calidad de vida laboral. Dicha interpretación permite identificar los aspectos que pueden ser mejorados en la organización. Por otro lado, el

cuestionario tiene un nivel de confianza alto ya que presenta coeficientes de alfa de Cronbach superiores a 0.80 (Van-Laar et al., 2007).

3.3.3 Escala de Ansiedad, Depresión y Estrés (DASS-21)

La DASS-21 es un instrumento psicométrico diseñado para medir tres dimensiones específicas de la salud mental: ansiedad, depresión y estrés. Esta herramienta fue desarrollada por Antony, Bieling, Cox, Enns y Swinson en 1998 y validada en diversos contextos, incluida su validación en español para Colombia en 2017 por (Ruiz, et al).. El cuestionario consta de 21 ítems, distribuidos en tres subescalas, cada una con 7 preguntas y se califica mediante una escala de Likert de 0 a 3 puntos. Esta escala posee el un alto nivel de confianza presentando coeficientes de alfa de Cronbach superiores a 0.90 (Román et al., 2016).

- **Depresión** (ítems: 3, 5, 10, 13, 16, 17 y 21)
- **Ansiedad** (ítems: 2, 4, 7, 9, 15, 19 y 20)
- **Estrés** (ítems: 1, 6, 8, 11, 12, 14 y 18)

Para interpretar los resultados, se suman los puntajes de cada subescala y se analizan según su puntaje como se indica a continuación:

Tabla 3.

Baremación de la escala DASS

| Subdimensión | Leve | Moderada | Severa | Extrema |
|--------------|-------|----------|---------|---------|
| Depresión | 5 – 6 | 7 – 10 | 11 – 13 | >14 |
| Ansiedad | 4 | 5 – 7 | 8 – 9 | >10 |
| Estrés | 8 – 9 | 10 – 12 | 13 – 16 | >17 |

Fuente: (Román et al., 2016)

3.4 Procedimientos

Se usó la plataforma de *Google Forms* para aplicar instrumentos como el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, WRQOL y DASS-21, ya que es una opción eficiente y accesible para recopilar datos de forma confidencial y segura. El

proceso incluyó la creación de un formulario con las preguntas correspondientes a cada instrumento, utilizando la escala Likert correspondiente para las respuestas, seguido de la distribución del enlace a los participantes. Los datos se recolectaron y se exportaron para su análisis en el programa IBM SPSS v.27, permitiendo interpretar los resultados de cada cuestionario evidenciando los niveles de estrés, calidad de vida y emociones en las tablas de frecuencias y también se realizó la prueba de correlaciones de Spearman.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se exponen las variables de estrés laboral medido mediante el cuestionario de la OIT-OMS, emociones negativas (depresión ansiedad y estrés) medido con el cuestionario DASS-21 y la satisfacción y calidad de vida laboral medido con el cuestionario WRQoL-24. Estos cuestionarios fueron aplicados a 45 funcionarios públicos pertenecientes al Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas.

4.1 Resultados sociodemográficos

En la Tabla 4 se presenta de forma general los datos descriptivos provenientes de los cuestionarios aplicados. En los datos sociodemográficos se observa que la muestra está conformada por hombres y mujeres que poseen entre 18 a más de 55 años, de diferentes estados civiles, poseen estudios desde bachillerato a posgrado, con menos de un año de antigüedad a más de 6 años, poseen distintas ocupaciones y trabajan de menos de 6 horas a más de 8 horas diarias. En tanto al cuestionario DASS-21, la variable de depresión se observa que existe una puntuación media de 6,99 y un máximo de 21; en la dimensión de ansiedad se presenta una media de 6,6 y un máximo de 19; para el estrés se evidencia un puntaje medio de 8,58 y un máximo de 19. Para las dimensiones del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, en el clima organizacional se cuenta con un puntaje medio de 11,04 y un máximo de 23, para la estructura se tiene una media de 11,13 y un máximo de 22, para el territorio se tiene una media de 8,31 y un máximo de 17, para la tecnología se tiene una media de 8,89 y un máximo de 19, para la influencia por el líder se tiene una media de 10,53 y un máximo de 24, para la falta de cohesión se tiene una media 10,84 y un máximo de 23, para el respaldo por el grupo se tiene una media de 8,53 y un máximo de 18, por lo que el puntaje total para el estrés laboral es de una media de 69,29, un mínimo de 29 y un máximo de 138. Finalmente,

para el cuestionario relacionado a la satisfacción y calidad de vida laboral WRQoL-24, se observa que en la dimensión bienestar general tiene una media de 3,26 y un máximo de 5, en la interface hogar-trabajo se tiene una media de 3,21 y un máximo de 5, para la satisfacción empleo-trabajo se tiene una media de 3,35 y un máximo de 5, para el control en el trabajo se tiene una media de 2,87 y un máximo de 5, para las condiciones de trabajo se tiene una media de 2,98 y un máximo de 5, para el estrés en el trabajo se tiene una media de 2,99 y un máximo de 5, dando como resultado global del cuestionario WRQoL-24 una media de 3,11, un mínimo de 1,8 y un máximo de 4,78.

Tabla 4.

Datos descriptivos

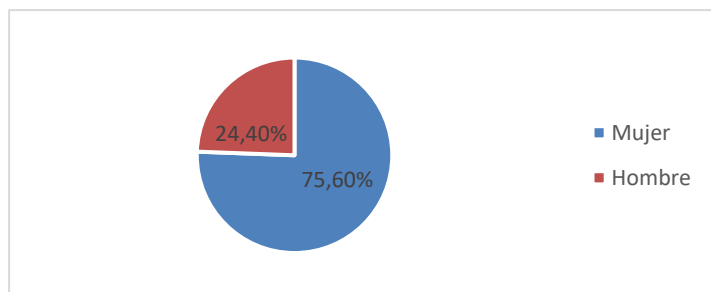
| Variables | N | Media | Desv. Estándar | Mínimo | Máximo |
|-----------------------------|----|-------------------|----------------|--------------|----------|
| Sexo | 45 | 0,24 | 0,43 | Hombre | Mujer |
| Edad | 45 | 2,44 | 0,81 | 18 | > 55 |
| Estado civil | 45 | Casado | 1,07 | Unión libre | Casado |
| Estudios | 45 | Universitario | 0,65 | Bachillerato | Posgrado |
| Antigüedad | 45 | 1 a 3 años | 1,18 | < 1 año | > 6 años |
| Cargo | 45 | Personal de salud | 1,16 | | |
| Horas laboradas | 45 | 6 a 8 h | 0,56 | < 6 h | > 8 h |
| Depresión | 45 | 6,96 | 4,74 | 0,00 | 21,00 |
| Ansiedad | 45 | 6,60 | 4,44 | 0,00 | 19,00 |
| Estrés | 45 | 8,58 | 4,58 | 0,00 | 19,00 |
| Clima organizacional | 45 | 11,04 | 5,32 | 4,00 | 23,00 |
| Estructura organizacional | 45 | 11,13 | 4,95 | 4,00 | 22,00 |
| Territorio organizacional | 45 | 8,31 | 4,22 | 3,00 | 17,00 |
| Tecnología | 45 | 8,89 | 4,18 | 3,00 | 19,00 |
| Influencia del líder | 45 | 10,53 | 5,11 | 4,00 | 24,00 |
| Falta de cohesión | 45 | 10,84 | 5,49 | 4,00 | 23,00 |
| Respaldo del grupo | 45 | 8,53 | 4,32 | 3,00 | 18,00 |
| Estrés OIT-OMS | 45 | 69,29 | 30,30 | 29,00 | 138,00 |
| Bienestar general | 45 | 3,26 | 0,83 | 1,67 | 5,00 |
| Interface hogar-trabajo | 45 | 3,21 | 1,19 | 1,00 | 5,00 |
| Satisfacción empleo-trabajo | 45 | 3,35 | 1,11 | 1,14 | 5,00 |
| Control en el trabajo | 45 | 2,87 | 1,06 | 1,00 | 5,00 |
| Condiciones de trabajo | 45 | 2,98 | 1,27 | 1,00 | 5,00 |
| Estrés en el trabajo | 45 | 2,99 | 1,03 | 1,00 | 5,00 |
| WRQoL-24 | 45 | 3,11 | 0,74 | 1,80 | 4,78 |

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 5 se señala que la muestra estuvo conformada por un 75,6% de mujeres y un 24,4% por hombres.

Figura 5.

Sexo

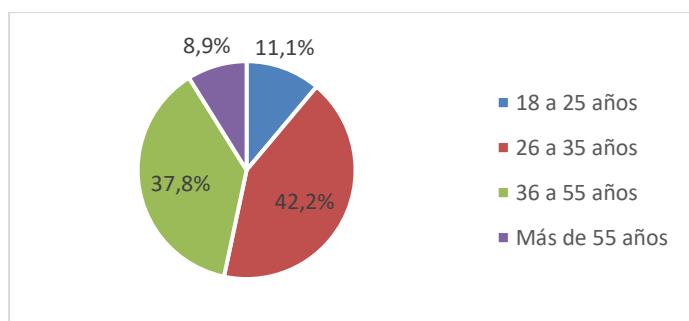


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 6 se ilustra las edades de los participantes donde el 42,2% tienen entre 26 a 35 años, el 37,8% tienen entre 36 a 55 años, el 11,1% tienen de 18 a 25 años y el 8,9% tienen más de 55 años. Esta distribución indica que predominan servidores con edades de adultos-jóvenes y adultos-intermedios.

Figura 6.

Edad

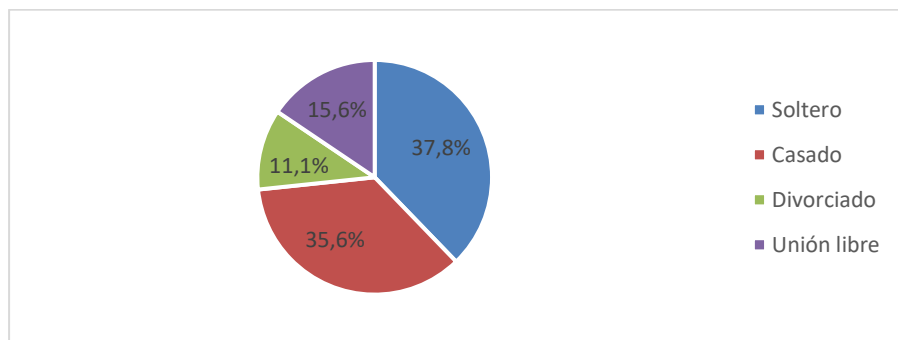


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7 se indica el estado civil que poseen los trabajadores, siendo el 37,8% solteros, el 35,6% son casados, el 15,6% están en unión libre y el 11,1% son divorciados.

Figura 7.

Estado civil

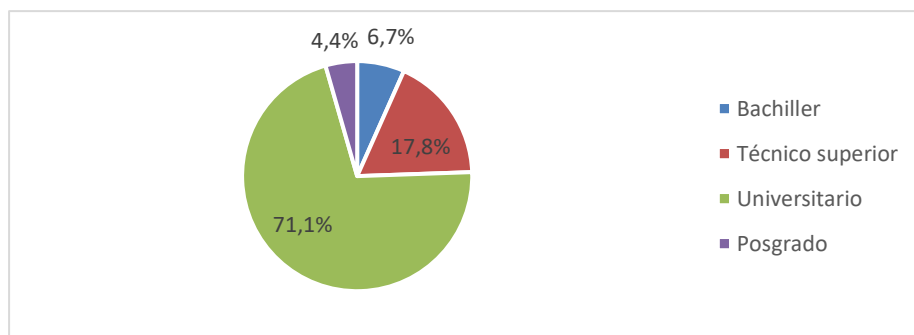


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 8 se indica el nivel de estudios de los participantes, donde predomina en un 71,1% el nivel universitario, seguido por el 17,8% de nivel técnico superior, el 6,7% son bachilleres y el 4,4% poseen posgrado.

Figura 8.

Nivel de estudios

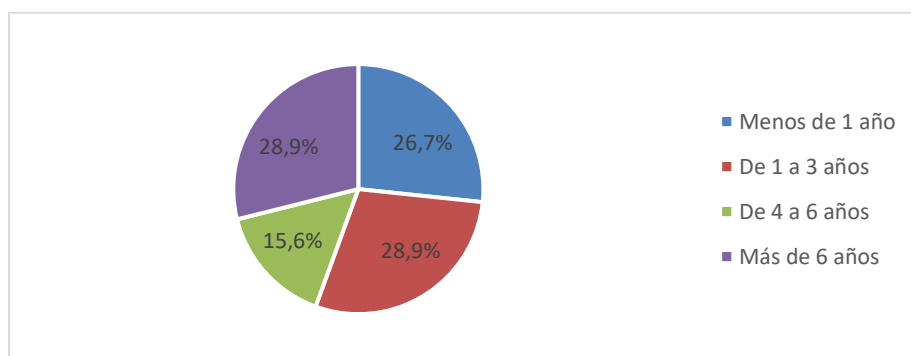


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 9 se muestran los años de antigüedad laboral, donde el 28,9% tienen más de 6 años de antigüedad, asimismo, el 29,95 tienen de 1 a 3 años en la institución y el 26,7% tienen menos de 1 año.

Figura 9.

Antigüedad laboral

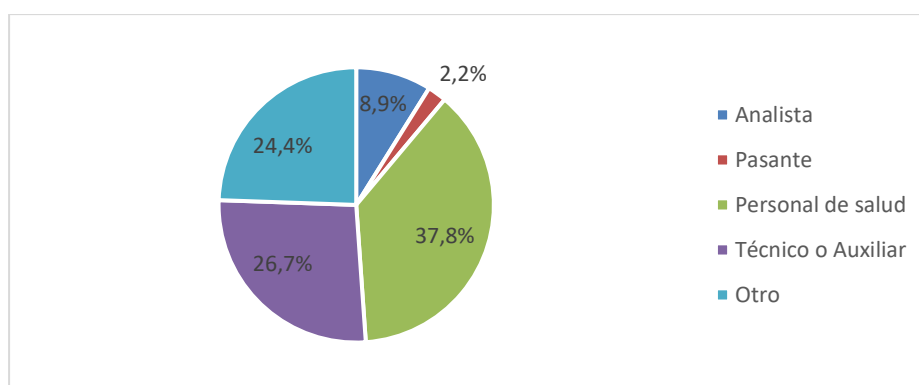


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 10 se indican los cargos en los que trabajan, siendo un 37,8% personal de salud, un 26,7% son técnicos o auxiliares, el 24,4% tienen otro oficio, el 8,9% son analistas y el 2,2% son pasantes.

Figura 10.

Cargo

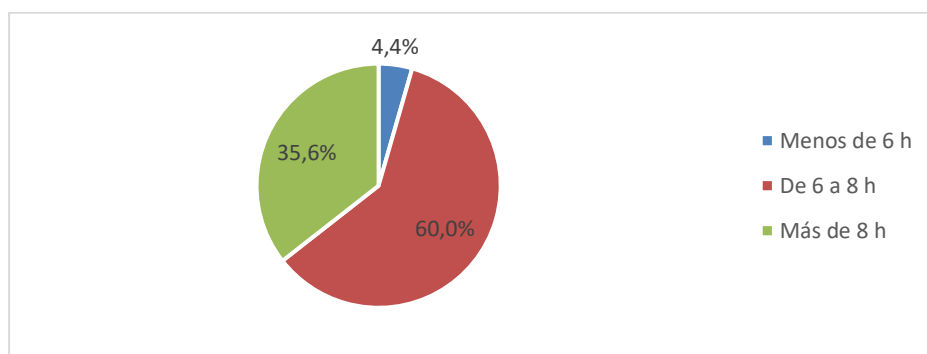


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 11 se presentan las jornadas laborales que ejercen los participantes, donde el 60% trabajan de 6 a 8 diarias, mientras que el 35,6% trabajan más de 8 horas diarias y el 4,4% trabajan menos de 6 horas al día.

Figura 11.

Horas diarias laboradas



Fuente: Elaboración propia

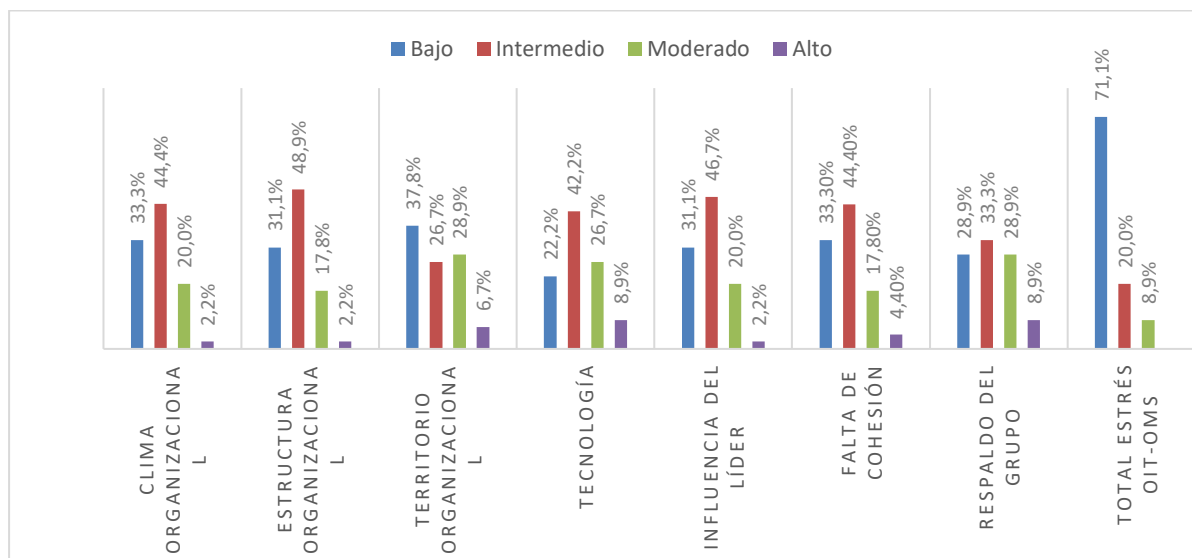
4.2 Resultados de la medición del estrés laboral

En la Figura 12 se muestran los resultados del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS con sus respectivas dimensiones. Respecto al clima organizacional, la percepción del estrés representa un 44,4% a nivel intermedio, 33,3% nivel bajo, el 20% un nivel moderado y el 2,2% con relación a un nivel alto. En relación a la estructura organizacional el 48,9% representa un nivel intermedio, el 31,1% un nivel bajo, un 17,8% estimaron un nivel moderado mientras el 2,2% un nivel alto. Referente al territorio organizacional un 37,8% presentan niveles bajos, un 28,9% un nivel moderado, un 26,7% un nivel intermedio y un 6,7% un nivel alto. concerniente a la tecnología, 42,2% pertenecen a niveles intermedios, el 26,7% a un nivel moderado, el 22,2% a un nivel bajo y el 8,9% un nivel alto. En tanto a la influencia del líder se estima un 46,7% con un nivel intermedio, el 31,1% un nivel bajo, el 20% un nivel moderado y el 2,2% un nivel alto. En la falta de cohesión el 44,4% refiere un nivel intermedio, el 33,3% un nivel bajo, el 20% un nivel moderado y un 2,2% un nivel alto. Para el respaldo del grupo se encontró que un 33,3% lo percibe en un nivel intermedio, en tanto con la percepción de bajo y moderado nivel comparten el porcentaje de 28,9% mientras que un 8,9% lo percibe alto. Como resultado general del nivel de estrés percibido por los funcionarios del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas se evidencia que el 71,1% es de nivel bajo, el 20% un nivel intermedio y un 8,9% corresponde

a nivel moderado. Esto indica que, aunque el estrés laboral está presente en la institución, no se manifiesta de manera crítica en la mayoría de los participantes.

Figura 12.

Niveles de estrés laboral



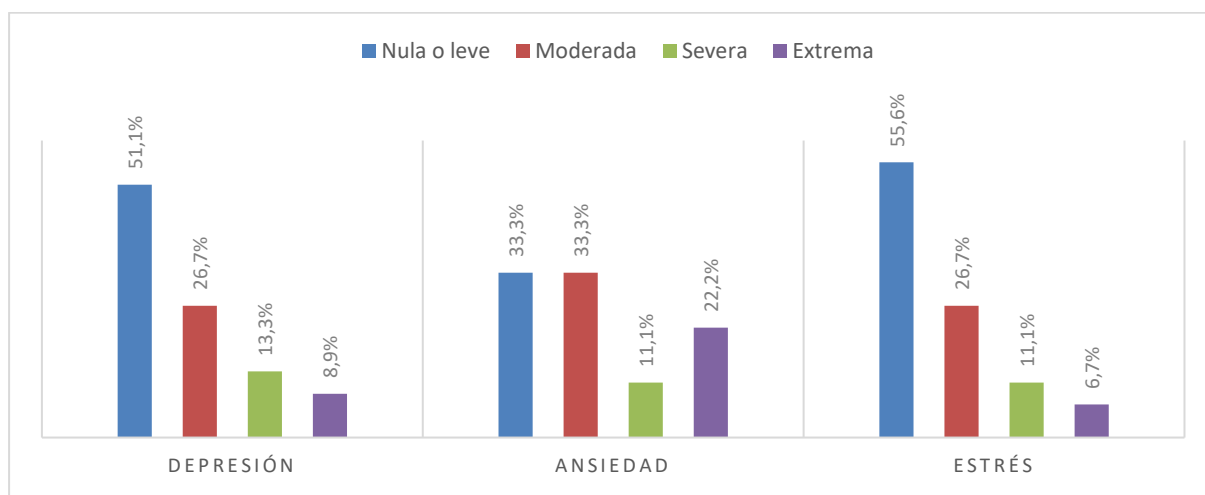
Fuente: Elaboración propia

4.3 Resultados de la medición de las emociones negativas en el trabajo

En la Figura 13 se muestran las emociones negativas que experimentan los funcionarios en el ámbito laboral (DASS-21); teniendo como primera dimensión a la depresión, donde se puede observar que el 51,1% la experimenta como nula o leve; el 26,7 la percibe siente de manera moderada; el 13,3% la experimenta de manera severa y el 8,9% de manera extrema. Por otro lado, la ansiedad experimentada en un 33,3% es nula o leve, en esta misma cantidad se encuentra el nivel moderado; mientras que el 11,1% se encuentra en nivel severo y un 22,2% en nivel extremo. La dimensión de estrés representa un 55,6% en nivel nulo o leve, un 26,7% en nivel moderado, un 11,1% en nivel severo y un 6,7% en nivel extremo.

Figura 13.

Niveles de experiencias emocionales relacionadas a depresión, ansiedad y estrés



Fuente: Elaboración propia

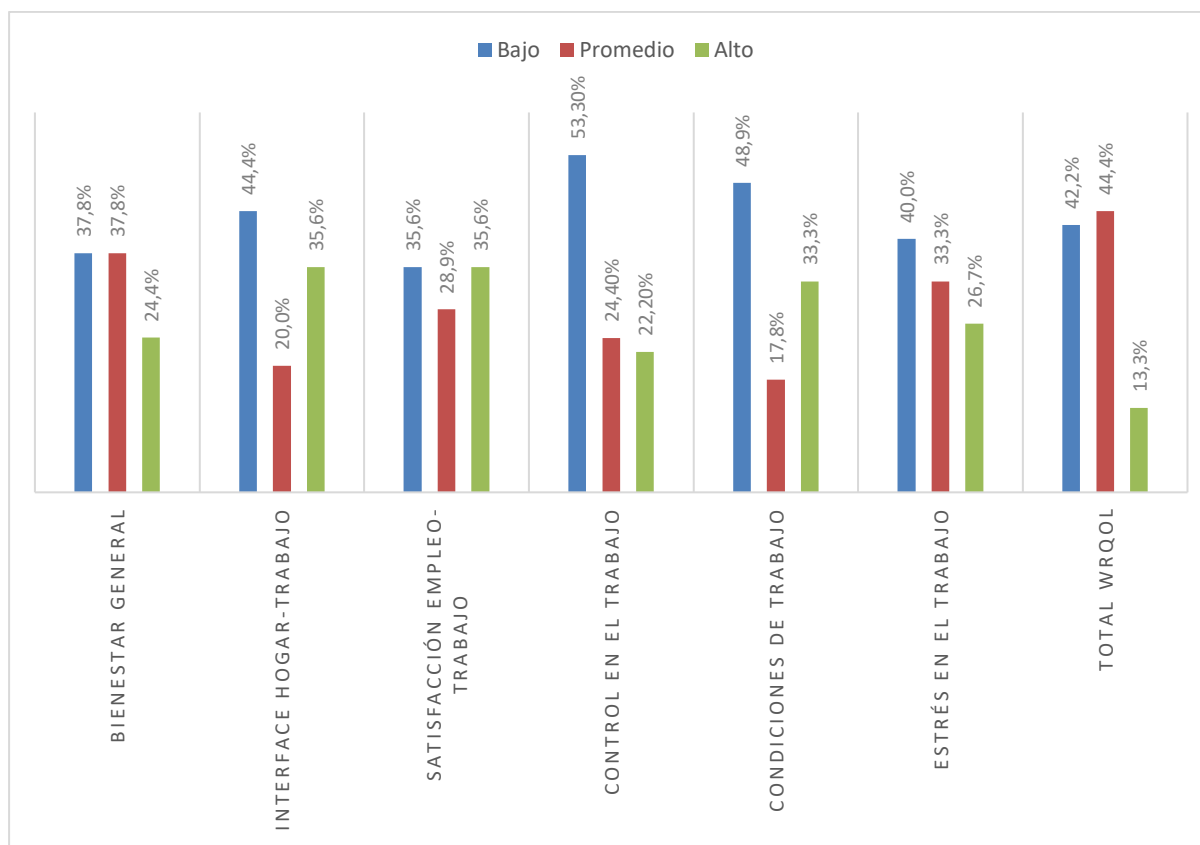
4.4 Resultados de la satisfacción y calidad de vida laboral

En la Figura 14 se observa la satisfacción y calidad de vida laboral (WRQoL-24), donde el bienestar general es percibido en un 37,8% en un nivel bajo, al igual que en nivel promedio y un 24,4% en nivel alto. En la interface hogar-trabajo el 44,4% refieren un nivel bajo, el 20% un nivel promedio y el 35,6% un nivel alto. En relación a la satisfacción empleo-trabajo el 35,6% representa un nivel bajo, el 28,9% un nivel promedio y un 35,6% en nivel alto. Respecto al control en el trabajo un 53,3% lo califica con un nivel bajo, un 24,4% con nivel promedio y un 22,2% con nivel alto. Respecto al estrés en el trabajo, un 40% presenta nivel bajo, el 33,3% nivel promedio y un 26,7% con nivel alto. De manera global este cuestionario evidencia que un 44,4% tiene un nivel promedio de satisfacción laboral, mientras que el 42,2% tiene un nivel bajo de satisfacción y solo el 13,3% posee un alto nivel de satisfacción y calidad de la vida en el trabajo. Estos resultados revelan que la mayoría de los funcionarios reporta un nivel de satisfacción y calidad de vida laboral promedio, mientras que un grupo menor alcanza niveles altos. Esto evidencia que, si bien la percepción general no es negativa, también existen áreas críticas relacionadas con las condiciones de trabajo y el equilibrio vida-laboral que deben ser fortalecidas para mejorar el bienestar integral de los

empleados.

Figura 14.

Nivel de satisfacción y calidad de vida laboral



Fuente: Elaboración propia

4.5 Evaluación de los grupos afectados por el estrés laboras

En la Tabla 5 se puede visualizar los distintos grupos de profesionales que son afectados por el estrés laboral y las emociones negativas. Pese a que se evidenciaron bajos niveles de estrés laboral (71,11%), el personal de salud (37,78%) y los Técnicos o auxiliares (26,67) son quienes experimentan mayores niveles de estrés laboral y emociones negativas en niveles intermedios o moderados.

Tabla 5.

Cargos afectados por el estrés laboral y emociones negativas en el trabajo

| Variable | Nivel | Analista | Pasante | Personal de salud | Técnico / Auxiliar | Otro | Total |
|----------|-------|----------|---------|-------------------|--------------------|------|-------|
|----------|-------|----------|---------|-------------------|--------------------|------|-------|

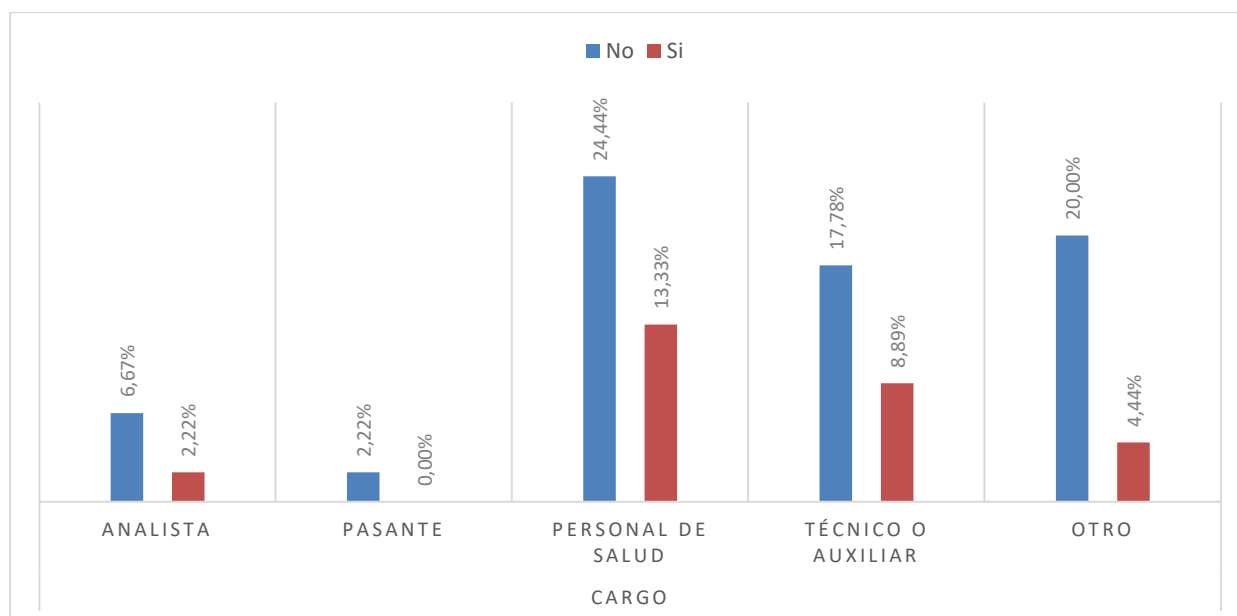
| | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------|-------|--------|--------|--------|---------|
| Estrés laboral (OTI-OMS) | Bajo | 6,67% | 2,22% | 24,44% | 17,78% | 20,00% | 71,11% |
| | Intermedio | 2,22% | 0,00% | 8,89% | 6,67% | 2,22% | 20,00% |
| | Moderado | 0,00% | 0,00% | 4,44% | 2,22% | 2,22% | 8,89% |
| Total Estrés laboral | | 8,89% | 2,22% | 37,78% | 26,67% | 24,44% | 100,00% |
| Depresión y Ansiedad (DASS-21) | Nula o leve | 0,00% | 0,00% | 15,56% | 11,11% | 8,89% | 35,56% |
| | Moderada | 6,67% | 2,22% | 11,11% | 8,89% | 13,33% | 42,22% |
| | Severa | 0,00% | 0,00% | 11,11% | 4,44% | 2,22% | 17,78% |
| | Extrema | 2,22% | 0,00% | 0,00% | 2,22% | 0,00% | 4,44% |
| Total emociones negativas | | 8,89% | 2,22% | 37,78% | 26,67% | 24,44% | 100,00% |

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 15 se observan los diferentes cargos, quien refieren percepciones variables tal es así que, que solo el 2,2% de los analistas confirman afectación, siendo el personal de salud es el más afectado con un 13,33%, seguido por el personal técnico o auxiliar con un 8,89%, mientras que otros cargos son afectados por el estrés laboral en un 4,44%

Figura 15.

Personal afectado por el estrés laboral



Fuente: Elaboración propia

Para evaluar si existen diferencias entre los grupos que refieren afectación y quienes no por estrés laboral se realizó una prueba de Chi-cuadrado como se indica en la Tabla 6, donde se evidencian valores estadísticamente significativos ($p\text{-valor} < 0,05$) entre los grupos afectados por el estrés y emociones negativas como depresión, por lo que se interpreta que los

trabajadores con mayor estrés tienden a presentar más síntomas depresivos y menor satisfacción con su vida laboral. Por otro lado, la ansiedad no posee un p-valor significativo, lo que implica que los niveles de ansiedad no varían de manera consistente en función del nivel de estrés percibido.

Tabla 6.

Grupos afectados por el estrés laboral y las emociones negativas

| | Afectados | Depresión | Ansiedad | Estrés OTI- OMS | WRQoL-24 |
|--------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| Chi-cuadrado | 8,022 ^a | 19,444 ^b | 6,111 ^b | 29,733 ^c | 8,133 ^c |
| G1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Sig. | 0,005 | 0,000 | 0,106 | 0,000 | 0,017 |

Fuente: Elaboración propia

4.6 Análisis de la influencia del estrés laboral en las experiencias emocionales negativas

En la Tabla 7 se aplicó la prueba de correlaciones de Spearman para analizar la influencia que tienen las experiencias negativas en relación con los niveles de estrés laboral y la satisfacción y calidad de vida laboral. Esta prueba reveló que existe una correlación significativa entre el sexo y las horas laborables ($Rho = 0,340$; $Sig. = 0,022$), esto se interpreta que hombres y mujeres presentan una distribución distinta de horas de trabajo. El estrés laboral se correlaciona con la depresión ($Rho = 0,360$; $Sig. = 0,015$) y con y la ansiedad ($Rho = 0,368$; $Sig. = 0,013$), indicando que las emociones negativas si influyen en los niveles de estrés que experimentan los trabajadores del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Esmeraldas.

Tabla 7.

Influencia de las experiencias emocionales con respecto a los niveles de estrés laboral.

| Variables | Spearman | Cargo | Estudios | Antigüedad | Horas laborales | Estrés laboral | Depresión | Ansiedad | Satisfacción y calidad de vida laboral |
|-----------------|----------|--------|----------|------------|-----------------|----------------|-----------|----------|----------------------------------------|
| Sexo | Rho. | -0,063 | 0,047 | 0,221 | 0,340 | 0,040 | 0,283 | 0,062 | -0,265 |
| | Sig. | 0,683 | 0,757 | 0,145 | 0,022 | 0,795 | 0,059 | 0,686 | 0,079 |
| Cargo | Rho. | 1,000 | -0,183 | -0,169 | -0,253 | -0,121 | -0,164 | -0,196 | -0,064 |
| | Sig. | | 0,229 | 0,267 | 0,093 | 0,428 | 0,281 | 0,198 | 0,677 |
| Estudios | Rho. | | 1,000 | 0,021 | 0,096 | 0,164 | -0,059 | -0,020 | 0,139 |
| | Sig. | | | 0,893 | 0,532 | 0,283 | 0,701 | 0,898 | 0,362 |
| Antigüedad | Rho. | | | 1,000 | 0,247 | -0,208 | -0,027 | -0,230 | -0,327 |
| | Sig. | | | | 0,102 | 0,170 | 0,859 | 0,129 | 0,028 |
| Horas laborales | Rho. | | | | 1,000 | -0,095 | 0,042 | 0,017 | -0,051 |
| | Sig. | | | | | 0,533 | 0,787 | 0,910 | 0,741 |
| Estrés laboral | Rho. | | | | | 1,000 | 0,360 | 0,368 | -0,008 |
| | Sig. | | | | | | 0,015 | 0,013 | 0,960 |
| Depresión | Rho. | | | | | | 1,000 | 0,802 | -0,149 |
| | Sig. | | | | | | | 0,000 | 0,327 |
| Ansiedad | Rho. | | | | | | | 1,000 | 0,140 |
| | Sig. | | | | | | | | 0,359 |

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados rechazan la hipótesis nula (H_0) ya que mediante las pruebas estadísticas realizadas anteriormente se evidencia que si existen interacciones estadísticamente significativas entre el estrés laboral y las experiencias emocionales. Asimismo, se evidenció que los grupos afectados por el estrés laboral presentan mayores niveles de depresión, ansiedad y una baja percepción de satisfacción y calidad de vida, lo que indica que a medida que aumenta el estrés, también se intensifican estas emociones negativas. Por otro lado, se mostró una correlación negativa entre la antigüedad laboral y la calidad de vida laboral, lo que sugiere que, con el paso del tiempo, los funcionarios perciben un mayor desgaste y menor satisfacción con la vida laboral. De esta manera se demuestra que el estrés laboral no solo incide en las emociones negativas de los trabajadores, sino también en su percepción de bienestar laboral.

4.7 Discusión

La composición sociodemográfica del personal estudiado constituye un fundamento

explicativo estimable de las variaciones observadas en estrés, emociones negativas y calidad de vida laboral. Los resultados obtenidos muestran que los riesgos psicosociales no se distribuyen de forma homogénea, sino que emergen cuando altas demandas laborales coexisten con baja autonomía o con recompensas percibidas como insuficientes, afectando diferencialmente a subgrupos según rol y condiciones de empleo. Así, la heterogeneidad muestral no solo es una característica descriptiva, sino una clave interpretativa que permite comprender por qué, aun en contextos organizacionales similares, el malestar y el bienestar se distribuyen de forma desigual (Correa et al., 2024).

En la medición del estrés laboral, el patrón general apunta a un nivel global no crítico, pero con diferencias relevantes entre dimensiones como clima, estructura, liderazgo, tecnología, cohesión y respaldo del grupo, lo que sugiere “cuellos de botella” organizacionales específicos más que una sobrecarga uniforme. Esta lectura es coherente con la evidencia de Mieles (2020), que vincula combinaciones de alta demanda y bajo control, o de alto esfuerzo y baja recompensa, con mayor probabilidad de malestar y trastornos afectivos.

En relación con las emociones negativas evaluadas mediante el DASS-21, la coexistencia de perfiles sin afectación con subgrupos que refieren síntomas es esperable y consistente con dos planos de explicación. En primer lugar, los vínculos significativos entre agotamiento/estrés y depresión-ansiedad muestran comorbilidad sin colapso conceptual (Koutsimani et al., 2019). En segundo lugar, la validez psicométrica del DASS-21 en población hispanohablante respalda las inferencias realizadas, con evidencia acumulada que incluye estudios clásicos y aportes recientes sobre estructuras abreviadas (Zhou et al., 2024; Rodríguez-Casanova et al., 2022). Teóricamente, la reactividad afectiva se comprende a la luz del modelo transaccional de valoración-afrontamiento y de la Teoría de Conservación de Recursos: cuando las demandas amenazan o erosionan recursos personales y contextuales, se

incrementa la probabilidad de síntomas ansioso-depresivos (Lazarus & Folkman, 1984; Hobfoll, 1989).

Respecto de la satisfacción y la calidad de vida laboral, el perfil predominante fue el intermedio, con diferencias entre subescalas como control en el trabajo, condiciones laborales, estrés en el trabajo e interface hogar-trabajo, coincide con la trayectoria de validación del WRQoL (WRQoL-24) y su sensibilidad para captar variación entre dominios (Ruotolo et al., 2024). La literatura converge en que déficits de autonomía y recompensas, desgastan la calidad de vida incluso cuando la carga global de trabajo no es extrema; de ahí la pertinencia de intervenciones focalizadas en rediseño de tareas, reconocimiento y conciliación (Karasek, 1979; Siegrist, 1996). En suma, los hallazgos se entienden mejor como un mapa de riesgos distribuidos por dimensiones psicosociales específicas antes que como una condición homogénea del colectivo.

Los resultados obtenidos en la evaluación de los grupos afectados por el estrés laboral mostraron que existen diferencias claras en la forma en que los distintos cargos experimentan esta condición, así como en la presencia de emociones negativas como la depresión. Este hallazgo coincide con estudios recientes que señalan que los trabajadores vinculados a áreas de alta demanda emocional, como salud o servicios sociales, tienden a reportar mayores niveles de desgaste psicológico debido a la exposición constante a contextos de vulnerabilidad (Meneguín et al., 2023). En este sentido, la naturaleza de las funciones desempeñadas parece ser un factor clave que explica la mayor susceptibilidad al estrés laboral.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral y las experiencias emocionales negativas, el análisis demostró asociaciones significativas con la depresión y, en menor medida, con la ansiedad. Estos resultados se alinean con lo planteado por Feng et al. (2023), quienes demostraron que el estrés diario activa un círculo de retroalimentación con la ansiedad y la depresión, generando un espiral descendente que compromete el bienestar

general. Sin embargo, a diferencia de lo encontrado en dicho estudio, en esta investigación la ansiedad no se presentó como un predictor tan fuerte, lo cual podría atribuirse a la capacidad de afrontamiento desarrollada por algunos trabajadores frente a la presión cotidiana.

Otra similitud importante con investigaciones recientes es la constatación de que el estrés laboral deteriora la percepción de satisfacción y calidad de vida laboral (Rigó et al., 2021). Los participantes de este estudio que reportaron mayores niveles de estrés también informaron menor bienestar. Esto último es acorde con la teoría de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist que manifiesta: “la percepción de alta exigencia, acompañada de baja compensación se traduce en un coste emocional importante y sentirse desmotivado”. De este modo, se ratifica la importancia que las condiciones organizacionales tienen en el desarrollo del estrés. No obstante, los resultados también demostraron matices interesantes. Si bien tal como sostienen otros estudios, que la estrecha relación del estrés laboral con la ansiedad es otro componente presente; este no fue negativo en totalidad de los niveles de análisis. Esto podría deberse a factores culturales y generales del contexto ecuatoriano, donde el elemento estrés demostró situarse en una tendencia mayor a cuadros depresivos o desmotivacionales antes que ansiosos. Esto se debe a lo mencionado en el trabajo de Bastidas de 2024, quien utilizando a personal de enfermería de Ecuador avaló que la depresión era más identificable en cuanto a componente relacionado al estrés que a la ansiedad. A su vez, es fundamental añadir que la variable de antigüedad es negativamente relacionada con satisfacción laboral. Este antecedente encuentra respaldo en que estudios internacionales han demostrado el efecto del desgaste acumulado en el tiempo en la vulnerabilidad emocional de los trabajadores (Koutsimani et al., 2019). La exposición prolongada a demandas laborales sin adecuados recursos de afrontamiento o apoyo institucional genera un proceso progresivo de fatiga y descontento, lo que termina afectando no solo la salud mental, sino también el desempeño profesional.

En síntesis, los resultados de esta investigación confirman la estrecha relación entre el estrés laboral y las experiencias emocionales negativas, particularmente la depresión, y coinciden con la mayoría de estudios recientes que documentan cómo las condiciones laborales influyen directamente en el bienestar psicológico. No obstante, también aportan una perspectiva contextualizada al evidenciar diferencias en el peso de la ansiedad como factor relacionado. Estas conclusiones invitan a considerar la implementación de programas de intervención adaptados al contexto local, que integren estrategias de prevención del estrés y de fortalecimiento del bienestar emocional de los trabajadores, con el fin de promover instituciones más saludables y sostenibles.

4.8 Conclusiones

El análisis evidenció que un número significativo de funcionarios experimenta niveles de estrés laboral superiores a los rangos considerados saludables. Este hallazgo confirma que la carga emocional inherente a sus funciones de atención a poblaciones vulnerables genera un escenario de alta tensión que incide en el bienestar físico y psicológico.

Se constató que determinados cargos y grupos etarios presentan mayor susceptibilidad al estrés laboral. En particular, los funcionarios con más años de antigüedad mostraron un desgaste progresivo y una menor satisfacción en la calidad de vida laboral, lo que sugiere un impacto acumulativo del estrés en función del tiempo de servicio.

Los resultados señalaron una correlación negativa entre el estrés laboral y la percepción de la calidad de vida. A mayor exposición a factores estresores, menor fue la valoración de satisfacción personal y laboral, lo que refleja que el entorno de trabajo influye directamente en las emociones, la motivación y el sentido de pertenencia de los funcionarios.

Se evidenció que los funcionarios con altos niveles de estrés también presentan una incidencia significativa de ansiedad y depresión. Estos resultados confirman que el estrés no

solo afecta la dimensión laboral, sino que impacta de manera transversal en la salud mental y emocional, creando un círculo de retroalimentación negativa entre el estrés crónico y las emociones adversas.

4.9 Recomendaciones

Diseñar e institucionalizar programas de manejo del estrés y autocuidado, que incluyan capacitaciones en mindfulness, pausas activas y técnicas de afrontamiento emocional.

Establecer estrategias de apoyo psicológico y rotación de funciones para los funcionarios con mayor antigüedad laboral y para aquellos en cargos de alta exposición emocional, con el fin de prevenir el desgaste acumulativo.

Promover un clima organizacional basado en la comunicación abierta, el reconocimiento al desempeño y la conciliación trabajo–familia, que permitan incrementar la percepción de satisfacción y bienestar.

Incorporar un servicio de acompañamiento profesional especializado en salud mental, orientado a la detección temprana y tratamiento de síntomas de ansiedad, depresión y estrés severo.

Establecer lineamientos normativos internos que regulen la carga laboral, fomenten la participación en la toma de decisiones y garanticen un ambiente saludable en concordancia con el marco legal nacional e internacional sobre riesgos psicosociales.

5 Bibliografía

- Acero, M. a. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. *Fundación Universidad de América*.
- Aliaga, J. A., & Priale, N. (2024). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023. *Repositorio Continental*, 25- 34.
- Ayance, R., & Campos, X. (2021). Relación del estrés laboral y los trastornos psicosomáticos. *UNAM, Facultad de Psicología*.
- Bada, O. F., Salas, R. M., Castillo, E. F., Arroyo, E. M., & Carbonell, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.
- Baltazar, C., & Lalupu, C. L. (2021). Mobbing y estrés laboral en colaboradores del sector público, La Libertad 2021. *Repositorio UCV*.
- Bastidas, E. D. (2024). Factores de riesgo psicosociales y su influencia en la ansiedad, la depresión y el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital San Luis de Otavalo, provincia de Imbabura 2023. *Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte*, 1(1), 25-38.
- Bhattacharya, A., & Ray, T. (2022). Precarious Work, Job Stress, and Health-related Quality of Life. *NIOSH Science*, 9(1).
- Bianchi, V., & Cionci, A. (2023). Prevalencia de alteraciones del sistema psico-neuroendócrino- inmunitario en profesionales de la salud que sufren estrés laboral. *Revista de Investigación osteopática*, 3(1), 29-37.
- Blanco, G. (2021). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), 1-11.

- Blanco, G. (2021). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista cubana de salud y trabajo*, 12(2).
- Bueno, G. (2023). La Teoría de Lazarus y Folkman: Comprendiendo el Estrés y la Respuesta Adaptativa. *Mentes Abiertas Psicología*, 1-8.
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., & C., C. (2024). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*, 8(2), 131-146.
- Cabay, K. E., & Noroña, D. (2022). Relationship between job stress and job satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83.
- Camacho, O., Pedroza, F. J., Navarro, G., & José María de la Roca, M. F. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Revista de Psicología UMSNH UARICHA*, 22(1), 42-53.
- Campos, Y. Y., & Prado, M. F. (2021). Estrés laboral agudo en personal vulnerable de una empresa pública del Ecuador bajo las nuevas condiciones de trabajo: estudio correlacional. *Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador*.
- Cares, J., Cid, M. J., Delgado, G., García, C., & Luengo, C. (2021). Estrés laboral y percepción de síntomas de enfermedad cardiovascular en trabajadores de la Región del Ñuble, Chile. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(4), 407- 417.
- Carhuayo, A. M. (2021). Regulación emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. *Repositorio UCV*.

- Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, J., & Lagos, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(15), 66-179.
- Castillo, R. V. (2023). Incidencia de gastritis emocional y su relación con el estrés laboral en adultos jóvenes de 20 a 50 años. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 4650–4658.
- Castro, W., Chávez, A., & Arévalo, J. C. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27(1), 187-203.
- Chaverra, H. D., & Vásquez, E. M. (2022). Factores psicosociales laborales, estrés laboral y su relación con el ausentismo laboral, una revisión. *Universidad CES*.
- Chukwuemeka, U. M., Okonkwo, U. P., Njoku, C. J., Igwe, S. E., Oyewumi, T. J., & Ugwuanyi, D. C. (2023). Work-related stress, quality of life, and coping mechanism among lecturers in a Tertiary Educational Institution in Anambra State, Nigeria. *BMC Psychology*, 11(73), 10-14.
- Coello, M. F., & Ayora, E. N. (2024). Protocolo unificado de regulación emocional en docentes de una unidad educativa. *Dspace de la Universidad del Azuay*, 26-37.
- Correa, Dalia Carolina, Flores Gutiérrez, José Ovidio, & Flores Márquez, Sandra Lizbeth. (2024). Heterogeneidad no observada en la satisfacción laboral del docente universitario. *Comuni@cción*, 15(3), 224-235. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1123>
- Cueto, J. (2019). Estrés y enfermedad mental: la otra epidemia. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 19(2), 16-20.

Cueva, G. C., Valenzuela, S. V., & Hidalgo, J. P. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55), 46- 64.

- Feng, G., Xu, X., & Lei, J. (2023). Tracking perceived stress, anxiety, and depression in daily life: a double-downward spiral process. *Sec. Health Psychology, 14*(1), 32-43.
- Flores, J. C. (2021). Factores psicosociales que impactan en el estrés organizacional: primera aproximación teórica. *VinculaTégica EFAN, 7*(1).
- Flores, X. d., Armijos, J. D., & Castillo, C. M. (2024). Estrés Laboral y Trastornos Músculo Esqueléticos en Docentes. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano, 5*(3), 876– 891.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management, 39*(5), 1085–1122.
- Juárez, A. (2021). Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: experiencias latinoamericanas. *Factores psicosociales del estrés, 436-447*.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. *New York: Basic Books*.
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Sec. Organizational Psychology, 10*(2), 284-293.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. *New York: Springer*.
- Linch, E. L. (2022). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I – Red Asistencial La Libertad ESSALUD. *Universidad Nacional de Trujillo*.
- Mamani, E., Huancollo, D. F., Cari, L. W., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias, 7*(4), 356- 372.
- Marcial, P. (2023). El estrés: Impacto en la salud. *Universidad Espiritu Santo - Ecuador*.

- Meneguín, S., Ignacio, I., Pollo, C. F., Honório, H. M., Gasparini, M. S., & Oliveira, C. d. (2023). Burnout and quality of life in nursing staff during the COVID-19 pandemic. *BMC Nursing*, 22(14).
- Mieles, C. (2020). Factores de estrés laboral y efectos en la salud: modelo desbalance esfuerzo recompensa y modelo demanda control. *Centro Sur. Social Science Journal*, 5(2), 93-110.
- Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Universidad Surcolombiana*.
- Montero, Y., A., V., & V., M. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374.
- Ochoa, C. E., Centeno Maldonado, P. A., Hernández Ramos, E. L., Guamán Chacha, K. A., & Castillo Vizúete, J. R. (2020). La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referente a las pausas activas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 308-313.
- Párraga, K. L., & Escobar, G. R. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. *Revista científica YACHASUN*, 4(7).
- Pedrero, E. J. (2023). Modelo de conservación de los recursos de hobfoll y su potencial aplicación al tratamiento de drogodependencias. *Repositorio de Artículos de Psicología*, 7(2), 8-10.
- Platán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud uninorte*, 35(1), 156-184.
- Ramírez, M., & Calva, E. A. (2023). Estrés laboral crónico y la resiliencia en profesionales sanitarios. *Psicología UNEMI*, 7(13), 44-51.

Rigó, M., Dragano, N., Wahrendorf, M., Siegrist, J., & Lunau, T. (2021). Work stress on rise? Comparative analysis of trends in work stressors using the European working conditions survey. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(1), 459–474.

- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática . *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1).
- Román, F., Santibáñez, P., & Vinet, E. V. (2016). Uso de las Escalas de Depresión Ansiedad Estrés (DASS-21) como Instrumento de Tamizaje en Jóvenes con Problemas Clínicos. *Psychological Research Records*, 6(1), 2325-2336.
- Salamanca, S. R., & Garavito, Y. S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Dinalet*, 53(99), 410-432.
- Sampson, S. (2021). Estrés: Por qué ocurre y cómo manejarlo. *Medical News Today*, 5-8.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Sun, J., Sarfraz, M., Ivascu, L., Iqbal, K., & Mansoor, A. (2022). How Did Work-Related Depression, Anxiety, and Stress Hamper Healthcare Employee Performance during COVID-19? The Mediating Role of Job Burnout and Mental Health. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(16), 10359.
- Walton, R. (1973). Quality of working life: what is it. . *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Yáñez, R., & Albacete, M. (2020). Indicadores territoriales de calidad de vida y bienestar subjetivo. *RINISP* (266), 4-9.

6 ANEXOS

Anexo 1. Instrumento DASS-21

Por favor lea las siguientes afirmaciones y coloque un círculo alrededor de un número (0, 1, 2, 3) que indica en qué grado le ha ocurrido a usted esta afirmación durante la semana pasada. La escala de calificación es la siguiente:

0: No me ha ocurrido; 1: Me ha ocurrido un poco, o durante parte del tiempo; 2: Me ha ocurrido bastante, o durante una buena parte del tiempo; 3: Me ha ocurrido mucho, o la mayor parte del tiempo.

| | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 1. | Me ha costado mucho descargar la tensión | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 2. | Me di cuenta que tenía la boca seca | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 3. | No podía sentir ningún sentimiento positivo | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 4. | Se me hizo difícil respirar | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 5. | Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 6. | Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 7. | Sentí que mis manos temblaban | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 8. | He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 9. | Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo | | |
| | 0 1 2 3 | | |
| 10. | He sentido que no había nada que me ilusionara | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 11. | Me he sentido inquieto | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 12. | Se me hizo difícil relajarme | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 13. | Me sentí triste y deprimido | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 14. | No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo.... | | 0 |
| | 1 2 3 | | |

| | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 15. | Sentí que estaba al punto de pánico | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 16. | No me pude entusiasmar por nada..... | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 17. | Sentí que valía muy poco como persona | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 18. | He tendido a sentirme enfadado con facilidad | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 19. | Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico | 0 | |
| | 1 2 3 | | |
| 20. | Tuve miedo sin razón | 0 | 1 |
| | 2 3 | | |
| 21. | Sentí que la vida no tenía ningún sentido | | 0 |
| | 1 2 3 | | |

Anexo 2. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

| No. | Condición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | | | |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | | | | | | | |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | | | | | | | |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | | | | | | | |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. | | | | | | | |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | | | | | | | |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | | | | | | | |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | | | | | | | |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | | |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | | | | | | | |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | | | | | | | |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | | | | |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. | | | | | | | |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | | | | | | | |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | | | |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | | | | | |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. | | | | | | | | |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | | |

Anexo 3. Escala de calidad de vida en el trabajo

Su respuesta es muy importante para nosotros! Nadie de su organizacion vera su cuestionario. Se dara a su empleador un resumen

Por favor, indique su respuesta relleno los circulos de esta forma: , **Si comete un error**

haga asi: 

| Hasta que punto esta de acuerdo con lo siguiente? | Muy de acuerdo | Poco de acuerdo | Ni en acuerdo ni desacuerdo | Poco en desacuerdo | Totalmente desacuerdo |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|

| | | | | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. | Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. | Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. | Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. | Me siento bien en este momento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. | Mi organizacion/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. | Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. | Me siento presionado en el trabajo a menudo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. | Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. | Recientemente, he estado descontento y deprimido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. | Estoy satisfecho con mi vida | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. | Me animan a desarrollar habilidades nuevas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. | Estoy involucrado en decisiones que <u>me</u> afectan en mi area de trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. | Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. | Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. | En muchos aspectos mi vida es casi ideal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. | Trabajo en un ambiente seguro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 17. | En general, me salen bien las cosas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. | Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. | A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. | Estoy satisfecho con la formacion que recibo para realizar mi trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. | Ultimamente, me he sentido razonablemente feliz | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. | Las condiciones laborales son satisfactorias | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. | En mi area de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al publico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. | En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |