

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Maestría Seguridad y Salud Ocupacional

Maricela del Carmen Rodríguez Jaramillo

**“EVALUACIÓN DE FACTORES RELACIONADOS CON EL
ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO LA
UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y FAMILIA
VALDIVIA, GUAYAQUIL – ECUADOR”**

Md. Maricela del Carmen Rodríguez Jaramillo

Director de Trabajo de Titulación

PhD Sergio Núñez

Guayaquil, Enero 2022

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Maricela Rodríguez Jaramillo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Maricela Rodríguez Jaramillo

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico en especial a mi madre por ser ese ángel celestial, en mi vida que me acompaña siempre me bendice y me guía en todo momento, que me hace cada día sus sabios consejos motivándome cada momento a seguir luchando y superándome con fe trabajo y mucha responsabilidad, para siempre sacar lo mejor de mí y ser cada día un mejor ser humano.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos quienes sueñan por cumplir sus metas, sin perder la esperanza ni rendirse ante cualquier obstáculo.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento al personal administrativo de la Unidad de Violencia Intrafamiliar por las facilidades en todo momento para poder culminar esta investigación.

A mi Tutor Ing. Sergio Núñez, quien me brindó su colaboración y para realizar esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar los factores relacionados con el estrés laboral presentes en el personal administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador, durante los meses de mayo a junio 2021. Es una investigación que se enmarca en el tipo descriptivo con datos primarios, de campo contacto directo con el hecho estudiado, no experimental, con una población muestral correspondiente a 40 trabajadores del personal administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial, haciendo uso para recolectar los datos un cuestionario escrito, con la técnica de encuesta, cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que incluye la dimensión sociodemográfica y los elementos asociados al estrés laboral en escala con los siguientes rangos: Nunca, Casi Siempre y Siempre, que según Miravalles (2011), este elemento tiene una alta consistencia compuesto por 22 ítems en afirmaciones y fiabilidad próxima al 90%, sobre impresiones y actitudes del profesional en su espacio laboral, que tiene como destino va a medir el deterioro profesional. Los resultados obtenidos fueron procesados en medidas descriptivas, con frecuencias absolutas y relativas, un análisis cualitativo considerando lo encontrado por otro u otros investigadores y comparando con el resultado de la investigación, donde se observó presencia de factores relacionados con el stress laboral en el personal administrativo, con base a ellos se diseñó una propuesta de estrategias de prevención, afrontamiento de tipo cognitivo o conductual como respuesta al estrés o estresores encontradas.

PALABRAS CLAVE: Estrés, Desgaste Emocional, Despersonalización, Afrontamiento Cognitivo Conductual.

ABSTRACT

The general objective of this research is to evaluate the factors related to work stress present in the administrative staff of the criminal judicial unit of the South Judicial Complex of Valdivia Ecuador, during the months of May to June 2021. It is an investigation that is part of the descriptive type with primary data, direct field contact with the fact studied, non-experimental, with a sample population corresponding to 40 workers of the administrative staff of the criminal judicial unit of the Judicial Complex, using a written questionnaire to collect the data, with the survey technique, Maslach Burnout Inventory questionnaire, which includes the sociodemographic dimension and the elements associated with work stress on a scale with the following ranges: Never, Almost Always and Always, which according to Miravalles (2011), this element has a high consistency constituted by 22 items in affirmations and reliability close to 90%, on feelings and attitudes of the professional in his work space, whose function is to measure emotional exhaustion. The results obtained were processed in descriptive measures, with absolute and relative frequencies, a qualitative analysis considering what was found by another or other researchers and comparing with the result of the investigation, where the presence of factors related to work stress in the administrative staff was observed. Based on them, a proposal was designed for prevention strategies, cognitive or behavioral coping in response to the stress or stressors found.

KEY WORDS: Stress, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Coping

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
CAPÍTULO I	11
EL PROBLEMA	11
1.2 Planteamiento Del Problema	12
1.3 Sistematización del Problema	20
3.4 Delimitación del Problema	21
2.5 Objetivo General	21
1.6 Objetivos Específicos	21
1.7 Hipótesis	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Fundamentación Teórica	23
2.1.1 Estrés Laboral	23
2.12 Prevención	30
2.2 Desarrollo Histórico	32
CAPITULO III	35
METODOLOGÍA	35
3.1 Diseño de la investigación	35
3.2 Tipo de estudio	36
3.3 Técnicas y Herramientas para el levantamiento de la información	37
3.4 Población y Muestra	38
3.5 Sistema de Variable	39
CAPITULO IV	42
ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
Elementos Socio Demográficos	42
Elementos Asociados al Estrés Laboral	48
CAPÍTULO V	60

PROPUESTA	60
5.1 Análisis de la situación actual	60
5.2 Justificación de la Propuesta	61
5.3 Descripción de la Propuesta	62
5.4 Factibilidad de Implementar la propuesta	63
5.5 Factibilidad Institucional	63
5.6 Factibilidad Técnica	64
5.7 Factibilidad Económica	64
5.8 Objetivo General de la Propuesta:	65
5.9 Objetivos Específicos	65
CAPITULO VI	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1 Conclusiones	78
6.2 Recomendaciones	79
BIBLIOGRAFIA	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable

Tabla N° 2 Grupo de Edad y Sexo del Personal de Trabajadores Administrativos

Tabla N°2 Trabajadores Administrativos según Características Demográficas

Tabla N° 4 Trabajadores Administrativos según Nivel Instrucción y Situación Laboral

Tabla N° 5 (a) Frecuencia de Cansancio Emocional en Personal Administrativo

Tabla N° 5 (b) Frecuencia de Cansancio Emocional en Personal Administrativo

Tabla N° 6 Frecuencia del Factor Despersonalización en el Personal Administrativo

Tabla N° 7 (a) Frecuencia del Factor Realización Personal en Personal Administrativo

Tabla N° 7 (b) Frecuencia del Factor Realización Personal en Personal Administrativo

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Grupo de Edad y Sexo de Trabajadores Administrativos

Gráfico N° 2 Cansancio Emocional en Personal Administrativo

Gráfico N° 3 Cansancio Emocional Personal Administrativo

Gráfico N° 4 Despersonalización Personal Administrativo

Gráfico N° 4 Realización Personal, Personal Administrativo

Gráfico N° 6 Realización Personal, de Personal Administrativo

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Introducción

Los desórdenes musculo esqueléticos (DME) relacionados con las jornadas de trabajo, son un problema de salud que recae en las empresas; son consecuencia de combinar diversos factores de riesgo, físicos y biomecánicos, organizativos, psicosociales e inclusive individuales. Estas alteraciones surgen en diferentes partes del cuerpo tales como músculos, ligamentos, tendones, articulaciones, huesos y el sistema circulatorio. Los trastornos son acumulativos como consecuencia a una exposición que se repite a cargas pesadas durante un determinado tiempo, que se agrava por el trabajo y los efectos del medio externo en el cual se desarrolla.

En el sector de empresas, entre ellas de refrescos comprende la elaboración de bebidas, entre ellas las gaseosas, en el que estas estructuras disponen de recursos humanos como trabajadores administrativos cumpliendo procesos que implican esfuerzos físicos de postura, fuerza, con movimientos repetitivos, variada intensidad, frecuencia y duración con propio mecanismo, determinado por ciertas actividades y tareas, conllevando a que se produzcan agresiones mecánicas repetidas en periodos de tiempo prolongados, cuyos efectos causan lesiones manifiesta que generan desórdenes músculo esqueléticos relacionadas con la jornada laboral.

Es menester controlar la aparición de estos trastornos de una guía de prevención de los DME, para la empresa de bebidas gaseosas, con sus recomendaciones para su ejecución, para los trabajadores administrativos que conozcan las manifestaciones sintomáticas de estos

desordenes, como también las medidas de afrontamiento, prevención y así evitar las consecuencias.

De lo antes señalado, se realiza el siguiente estudio en la empresa de bebida gaseosas, ubicada en la avenida Juan Tanca Marengo, Guayaquil en los trabajadores administrativos, para conocer la prevalencia de los desórdenes músculo esquelético, con el fin de analizar la situación existente, para conocer la prevalencia estos desórdenes músculo esqueléticos en un área específica de dicha empresa.

A tal fin, para organizar la investigación se estructuró en 6 capítulos: Capítulo I: El primero destaca el Problema, donde se da a conocer el planteamiento, la sistematización, delimitación de la problemática, los objetivos e hipótesis del estudio. Capítulo II: Dentro del Marco Teórico, se plantean los antecedentes y también se dan a conocer la fundamentación teórica que soportan la investigación. Capítulo III: la Metodología, constituido por tipo de estudio, técnicas y herramientas para el levantamiento de la información, validación y confiabilidad, procedimientos de recolección de información, población y muestra, variable en estudio.

1.2 Planteamiento Del Problema

Todo trabajo debe reunir ambientes necesarios y fundamentales en el cuidado de las condiciones laborales, con la conciencia y conocimiento sobre las actividades, teniendo una actitud positiva, dirigida hacia el bienestar del personal, de la organización como de los demás. Es así como todo personal con su vocación y responsabilidad específica ejerce su trabajo con abnegación y servicio haciendo su labor de manera correcta convencidos de la nobleza del trabajo y vocación de servicio.

Es por lo tanto un requisito que se debe tener presente y enfrentar con ahínco, evitando la rutina de las tareas diarias y buscar cumplir el quehacer con la necesidad del personal tener presente siempre, el aspecto humano que puede ser favorable para todos especialmente en lo emocional, en ese sentido, cuando se ve afectado, Monte (2013), expresa que conlleva al estrés laboral, con repercusiones en la conducta de los trabajadores, referente a la calidad y todo esto se refleja en la producción de la organización, por lo tanto, es un tema fundamental para todas las instituciones.

Ahora bien, el estrés laboral tiene factores también denominados psicosociales, que se corresponden con las circunstancias presentes en el ambiente laboral relacionadas con la estructura organizativa del trabajo, el puesto, las tareas y el entorno de trabajo que afecta el desarrollo y la salud del trabajador. Por lo tanto, las expresiones de factores organizativos en las empresas son acompañadas de elementos psicosociales denominados factores relacionados con el ambiente laboral que conducen al estrés. (Bernal y González, 2017).

En ese sentido, cuando los elementos o factores no favorecen la adecuada actividad en materia de trabajo del trabajador, en su funcionamiento personal, se habla de factores relacionados con el estrés laboral, que es definido como el desequilibrio que ocurre entre las exigencias y la posibilidad del trabajador para responder a las instancias con consecuencias negativas para individuo (Beehr y McGrath, 1992).

Con relación al estrés, Levi (2002) comenta que los riesgos psicosociales se sujetan como parte del proceso del un estrés laboral, pues son fuentes del mismo como estresores, en el que según investigaciones se ha concluido que los mismos son elementos capaces de causar un deterioro en la salud de los trabajadores. (Monte, 2013).

En ese mismo orden, Moncada et al. (2005), expresaron que los factores de riesgo laboral son considerados causas de enfermedad laborales, relacionadas con condiciones y la

organización de trabajo, actuando fundamentalmente por medio de procesos psicológicos. Es así como en la evitación antes riesgos en el trabajo, constituyen la exposición ante la organización de trabajo y del cual se genera estrés.

Por lo tanto, se determina que las causas más resaltantes del estrés laboral están en el contexto y condiciones de trabajo, ya que las personas se exponen de forma continua a niveles altos de estrés, con trabajo excesivo, sin medidas de prevención y falta de apoyo en el desempeño de las diversas actividades que conlleva a padecer estrés de larga data, que en algunos casos puede ser fuerte.

Al respecto, Sánchez et al. (2006), señala, que en el trabajo existen diversos factores que son atribuibles a la institución, por el desequilibrio burocrático y falta de apoyo, ante determinados eventos, otros por no tener organización del tiempo para las diversas actividades, el cual genera sobrecarga en la jornada, donde el trabajador lleva a su casa parte del mismo, con sobrecarga y en ocasiones, necesidades de bajas o reposos temporales; agregan que en otros casos se presenta aspectos relacionados con la persona, tales como las expectativas interpersonales, en el que los trabajadores esperan de la actividad laboral, que en diversas ocasiones no se ajustan a la realidad, lo que produce una forma más lenta de estrés, ya que dadas las expectativas, si no son cumplidas, generan en el trabajador apatía o tristeza, ansiedad, entre otros.

Agregan, también que existen cualidades personales aun en conocimiento de que no existe un perfil propio de las personas para padecer del estrés. No obstante, hay algunos rasgos de personalidad que puede indicar que el trabajador es propenso a tener el estrés laboral.

Es importante señalar, que el estrés laboral, si bien puede afectar a cualquier persona que se desenvuelva en un ambiente laboral estresante, es más frecuente que se presente en

aquellas que trabajan con personas, como puede ser el caso de público en parte administrativa judicial. Es decir, este stress se observa con mayor frecuencia en personas que trabajan bajo presión, que enfrentan situaciones generadoras del mismo y que tienen bajo su responsabilidad la atención al público y cuidado de otras personas.

Al respecto, en cuanto a la prevalencia a nivel internacional Rodríguez et al. (2007) manifiestan que el estrés laboral se ubica entre un 6,0 a un 21,6%, señalando que, hay otros que lo expresan en niveles elevados con agotamiento emocional entre un 54,3% a un 62,3% y en casos extremos en un 80% en la dimensión de despersonalización.

Bencomo et al. (2004) destacan que, en relación al estrés laboral, no existe una casuística actualizada, pero la prevalencia es muy similar en toda Latinoamérica, sobre todo en personas que no carecen de cualidades asociadas a su personalidad para utilizar estrategias físicas y emocionales, que generen adaptabilidad, entre las insuficiencias propias de las personas y las exigencias del entorno. En conclusión, pueden tener una predisposición en determinados trabajos, para desarrollar diversos problemas de salud, tanto físicos como emocionales y laborales con afectación de la satisfacción laboral y con la consecuencia de menor productividad. Todo esto lleva a pensar, lo importante de considerar esta condición de agotamiento emocional, que afecta indistintamente a muchos profesionales, especialmente a los del sector administrativo.

Por ello, la autora del presente estudio plantea que, en el entorno judicial penal existen diferentes variables o factores que condicionan la actuación del personal, como pueden ser las instancias judiciales, con indefinición y confusión del trabajador profesional, dada por la crisis del sistema, con elevados niveles de deserción en el trabajo, poco compromiso de los trabajadores en la organización, ausencia de motivación, poca pertinencia sobre la problemática y la constante falta en la búsqueda de la solución desde la institución; además la

falta de nuevos modelos de gerencia, sin elementos de competencia entre ellos, entre otros; todos estos pueden ser generadores de estrés y requieren que el personal los afronte y se adecúe de manera equilibrada, sin embargo esto no siempre ocurre de la misma manera en todos los trabajadores, pudiendo en algunos casos provocar deterioro en la salud.

Es así como el problema es característico en sus lugares de trabajo, que está relacionado con el desgaste emocional y va agotando progresivamente al trabajador, por lo que es necesario la elaboración de propuestas concretas que se orienten a prevenir e intervenir esta situación. Es así como los sujetos afectados muestran desilusión, irritabilidad, sentimientos de frustración, enfado frecuente, como también actitudes suspicaces, volviéndose tercos e inflexibles. Todo lo anterior se manifiesta en síntomas psicósomáticos, caracterizados por cansancio, en algunos casos dificultad respiratoria y problemas gastrointestinales entre otros.

Esta variedad de síntomas y evidencias descritas anteriormente, se orientan para el trabajador como una actitud, conducta propia de un stress, el cual conlleva a una serie de respuestas laborales afectadas por lo descrito anteriormente, debiéndose tener presente que los elementos claves como el entorno y las personas, que en este caso, son los trabajadores del sector administrativo. Por lo tanto, este personal debe tener presente el conocimiento con profundidad sobre las características del estrés laboral y las medidas de prevención y cómo afrontarlo.

En cuanto a las consecuencias, Sánchez et al. (2006), describe, que este estrés laboral está determinado por un proceso que se inicia de manera lenta y progresiva, pudiendo avanzar, al no tomar medidas que impidan el avance de esta situación. Ello puede ocasionar, desgaste laboral, con avance y evolución extendiéndose a otros aspectos de la persona al extremo de tener limitaciones para ejecutar acciones sencillas. Puede llegar a frustración, que

comienza a presentarse de manera constante y permanente, con un agotamiento continuo, que pueden evolucionar a condiciones más graves. Esta situación, en ocasiones puede llevar a los trabajadores a hacer uso de psicofármacos, ingesta de alcohol y consumo de drogas, señala además que algunos casos requieren atención especializada en materia de salud mental.

Con relación a lo descrito, Muñoz et al. (2008), expresan que en las personas que sufren este estrés por el trabajo, afecta diferentes condiciones de las personas de manera individual, como lo es la edad, el sexo, vida de pareja; también organizacionales dado por las condiciones del ambiente laboral, el cuidado laboral, el exceso de trabajo, necesidad de material y recursos. Así mismo el entorno social, ya sea económico, político u otro especialmente en el sector salud, contrataciones de trabajo, entre otros. Estos elementos determinan la comodidad y la eficacia de vida de los trabajadores en el sector administrativo y supeditado al estado de bienestar en el trabajo, produciendo consecuencias en la empresa al no proporcionar condiciones de desempeño laboral.

Existen bases teóricas, que fundamenta lo referido, como lo menciona Zimmer (2016), que describe que este estrés laboral se inicia cuando se hay incapacidad en la persona de encontrar un norte en su vida, mencionando que existen tres fases: a) El cansancio emocional, que es el centro del stress, donde hay una percepción progresiva de cansancio en el trabajo, manifestada en lo mental, con una percepción de desmotivación.

Es así como el trabajador desarrolla una actitud deshumanizada, impersonal que a afecta a los miembros del equipo, se muestra distante, responde con cinismo y etiquetas, culpando a los demás, afectando el compromiso laboral. b) Otra etapa es la despersonalización, que se genera por la falta de iniciativa laboral, ausencias y sin ganas. Hay aislamiento, pesimismo y negatividad, que lleva a la persona al agotamiento para protegerse

de los desencadenantes. c) De igual modo, la desmotivación personal, sintiendo que las exigencias laborales exceden de la capacidad de respuesta.

Además, señala, existen manifestaciones que conllevan a orientar el diagnóstico, como fatiga, ánimo, depresión, aislamiento, se convierten en apáticos sin ningún interés, empezando a presentar trastornos del sueño, irritabilidad, trastornos digestivos dolores de cabeza y dorso en espalda, depresión y estrés. Todo esto es importante ya que de no tratarse con las medidas necesarias puede llevar a cronificarse, produciendo enfermedades crónicas y trastornos mentales.

Para el abordaje de esta situación existen las estrategias de prevención, donde expertos señalan al afrontamiento, que es un conjunto de resultados variantes de tipo mental y físico, que al ser asumidas por el trabajador ante un factor estresante que no es un resultado favorable, buscar el adecuado control de la situación, ante el estrés o los estresores.

Al respecto Castaño y Del Barco (2010), plantean como: “esfuerzos mentales y físicos que pueden ser variantes, ya que se manifiestan con el fin de controlar las exigencias propias y ajenas”. En ese sentido para efectos de la prevención del estrés laboral se pueden considerar el afrontamiento, dependiendo del nivel en que se produzcan, tanto de forma individual como grupal.

En lo individual se deben usar estrategias para el afrontamiento en el control que previene el estrés laboral, aumentando las emociones de satisfacción personal. El anterior autor señalado sugiere que es necesario emplear herramientas de reconocimiento de representación activo orientado a la situación problemática. Entre ellas se menciona la planeación y desarrollo de un plan de acción, donde se identifiquen los momentos agradables de la situación, buscando acompañamiento y el autocontrol.

Ahora bien, quienes laboran como personal administrativo de la unidad judicial de contra la Niñez familia y Adolescencia y Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, presta atención permanente y continuo para atender el público de lunes a viernes y disponibilidad las veinticuatro (24) horas del día para casos de urgencia, este personal es fijo y con antigüedad que oscilan entre 3 a 20 años de servicio.

Las autoridades o mandos del Consejo de la Judicatura (CJ) (2021), de ese Complejo Judicial, expresan malestar por las situaciones de la alta demanda de las acciones, escenas de maltrato y contravenciones de los casos predichos en la Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, que hacen del personal administrativo, no pueda atender a los demandantes oportunamente, ocasionando en los trabajadores afectación del estado emocional, con incapacidades parciales recurrentes con un índice importante de absentismo por reposo, que para el primer trimestre de este año, el 39% de los mismos estaban en condición de reposo reiterativos en muchos casos, que cada vez se empeora en un desgaste de los trabajadores administrativos que son necesarios afrontar y tener presente para el desenvolvimiento de su vida profesional y así una adecuada prestación de la atención.

De allí la importancia de realizar investigaciones que permitan conocer el comportamiento del estrés laboral y los factores de conflicto presentes de quienes laboran como personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, para el periodo de mayo y junio 2021, para que los resultados permitan a este personal buscar estrategias para afrontar, disminuir y prevenir este estrés y así reparar las condiciones psicológicas de vida de este personal y con ello la mejorar la atención en la atención al público y haciendo menos estresante en entorno laboral.

1.3 Sistematización del Problema

El personal administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador, representan un recurso valioso e importante en la atención a casos de la unidad jurídica, que requieren además de la preparación, vocación de servicio, motivación, calidad de vida, en cualquier área; de aplicación en el ámbito laboral, lo cual lleva a un mejor desempeño en su trabajo, para atender a una población que así lo requiere; lo cual dará una respuesta favorable tanto para la institución como para el personal mismo.

A fin de dar respuesta a esta necesidad, el personal administrativo de la unidad judicial penal debe tener presente el estrés laboral y los factores que se relacionan con su aparición, así como los elementos para afrontar y disminuir el problema, bajo una cultura de prevención, lo que constituye una importante tarea para todos los profesionales en área administrativa de cualquier organización de allí el aporte social.

En lo práctico, la investigación sirve de herramienta para el conocimiento y detección de las manifestaciones y factores que conllevan a diagnosticar el stress e informara sobre las medidas de prevención y control que los trabajadores administrativos deberían asumir para responder a las exigencias del área, con criterios de calidad de vida, salud y seguridad acorde a las realidades.

En este sentido, la investigación se justifica en lo teórico, ya que se proporcionan referencias de autores en materia del tema de investigación en relación a la presencia de factores, signos y síntomas del estrés en prevención de riesgos, sobre todo en un servicio tan especial como son la parte judicial lo que contribuirá a fortalecer y afianzar conocimientos en este aspecto.

En lo metodológico, servirá de apoyo a otras investigaciones, como consulta para ampliar sobre el tema de estudio, al aportar modelos para la recolección de información para así estudiar aspectos en la evaluación del el stress laboral y los factores relacionados.

En lo académico se encuentra dentro del contexto de investigación de la universidad con respecto a psicología que redundará en la capacitación formal para la autora de la presente investigación.

3.4 Delimitación del Problema

Para la presente investigación está orientado al personal administrativo de la Unidad de violencia en contra la mujer y familia, Guayaquil, Ecuador, Avenida 25 de Julio, correspondientes a las torres 1 y 2 de la edificación destinada a las Contravenciones de Violencia en contra la Mujer y Familia, donde ingresan las causas con la oficina de la Defensoría Pública. Allí trabajan 40 personas del área administrativa y apoyo judicial, que se beneficiaran de la aplicación de medidas en el ámbito laboral, para un mejor desempeño en el trabajo, para atender a una población que así lo requiere; lo cual dará una respuesta favorable tanto para la institución como para el personal mismo.

2.5 Objetivo General

Evaluar los factores concernidos con el estrés laboral en todo personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil – Ecuador

1.6 Objetivos Específicos

- Describir las tipologías sociodemográficas del personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil – Ecuador.

- Determinar los elementos relacionados con el cansancio emocional en quienes laboran como personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil – Ecuador.
- Medir los aspectos vinculados con la realización personal en quienes laboran como personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil – Ecuador.
- Evaluar las manifestaciones relacionadas con la despersonalización en quienes laboran como personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil – Ecuador.

1.7 Hipótesis

¿Existen factores relacionados con el estrés laboral en quienes laboran como personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 *Estrés Laboral*

En el contexto actual entre los aspectos más notables en la actualidad es el referido al ambiente socio laboral de las personas y las organizaciones, que incluye tanto aspectos interpersonales de relaciones como ambientes apropiados para el desempeño de las funciones exitosas, en el caso del el estrés laboral presentes en quienes laboran como personal administrativo de la unidad la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, para el desempeño de los objetivos dentro de la institución.

Al respecto, Montero (2010) sobre el estrés laboral, denominado por algunos como síndrome de Burnout, refiere al deterioro laboral, ocupacional, en el que el agotamiento de las funciones que repercuten en un cegamiento del pensamiento, este concepto no está bien definido aún en los diferentes modelos explicativos. (p.98)

En este sentido, el personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, necesitan además de su capacitación, habilidades y competencias para relacionarse con su entorno laboral ya que, en un tiempo establecido, un gran porcentaje pueden estar desmotivados, con falta de interés por el trabajo y adquiriendo manifestaciones de estrés que van a repercutir no solo en la vida laboral y emocional. Es por ello, que el estrés laboral crónico, plantea que la situación se ha desbordado y la capacidad de adaptación queda reducida por lo tanto el desempeño no es del todo operativo.

Al respecto, Plaza (2010) expresa que: “los traumas provocados por el estrés se presenta de distintas maneras dentro de la población, los síntomas e inclusive las secuelas son variantes en distintas poblaciones” (p.11); esto significa que para el caso del personal administrativo de la unidad judicial penal no se manifiesta en todos de la misma manera, dado a esto se puede concluir que las exigencias laborales puede generar diversos grados de estrés, de acuerdo a la condición, habilidades y condiciones saludables de un trabajador específico, es decir tendera a acrecentar o reducir de acuerdo a los signos estimulante que le permitan encarar las necesidades en el ambiente de trabajo y tener una proyección determinada. Lo contrario puede ocurrir cuando muestran un estrés agota de las condiciones y apreciaciones individuales, lo cual conducen a estados de fracaso o desidia a las funciones laborales y les impide formalizar y consolidarse con logros significativos en su profesión.

Asimismo, el precipitado autor indica la existencia de sujetos de estudio que presentan diferentes particulares personales y sociales, con patrones de conducta y estilos de vida significativos en los que se pueda suponer o predecir las posibles secuelas asociadas a determinados estresores del ambiente laboral.

Por lo tanto, el trabajo en este caso del personal administrativo de la unidad judicial penal debe ser la actividad o la vía por medio del cual puedan cumplir sus funciones y obtener retribución económica para subsistir, con fuentes de satisfacción personal y profesional conjugando estas dos opciones, de allí la importancia de estudiar esta temática. Al respecto, se evidencia que el personal administrativo puede mostrar algunos signos de desgaste progresivos de su equilibrio bio psico social, que conllevan a concretar lo que se conoce como estrés laboral, en lo que Medina (2017) enfatiza:

Hace referencia al desgaste cognitivo, físico y motor de las personas desencadenándose en un declive paulatino de la energía, dando como resultado que la

persona alcanza el agotamiento, presentando indicios de depresión y ansiedad, de la misma manera aumentan los niveles de agresividad con los compañeros y provocando así desmotivación personal que al estudiar las impugnaciones emocionales de los expertos en refuerzo, se identifica a los aquejados con sobrecarga emocional, con indicios de debilidad emocional y disminución de la satisfacción en las actividades que puede ocurrir entre el ambiente laboral y compañeros. (p.76)

En este sentido el estrés laboral se identifica por incluir debilidad emocional en razón a la mengua y deterioro de capacidades; además la despersonalización o deshumanización, que se identifican con el aumento de comportamientos negativos, de indolencia y hasta de problemas hacia los otros, en este caso el personal administrativo de la unidad con el entorno laboral, también estancamiento en la realización personal, con tendencias dirigida a valorar el desempeño propio negativamente y desmejorar la seguridad y el autoestima, agregándose algunos síntomas como el incomodidad y el cansancio general.

Cabe destacar que este estrés laboral es un indicador determinante de la desmotivación que padecen algunos trabajadores administrativos, entre los que se destacan la falta de motivación y ausentismo recurrentes.

Por otra parte, se debe mencionar que esta patología es de origen multifactorial, ocasionado por el cumulo de distintos elementos de diversos factores biológicos, físicos, sociales y ambientales. Al respecto, Contreras et al. (2011) expresan que es importante estudiar en referencia a la persona, algunas variables demográficas que intervienen en el proceso salud y señala entre ellas; la persona, edad y el sexo, algunas variables que pueden conllevar a riesgos ocupacionales, detallando que existen riesgos específicos de cada ocupación por exposición a determinados agentes causales y condiciones de trabajo o actividad. Expresando que, estos riesgos pueden ser agudos o crónicos y sus efectos pueden

ser mediatos o inmediatos, con una relación directa causa-efecto en la aparición de determinadas patologías, por esta razón esta variable es una herramienta fundamental.

En ese orden, Banguero (2001), expresa que las características sociodemográficas, son necesarias y dan información valiosa en diferentes áreas de una investigación dando una visión más profunda, actualizada y detallada de los cambios demográficos sobre todo cuando se trata de la salud.

Con relación a lo señalado, Matud et al. (2006) indican que la variable sociodemográfica tiene importancia en la sintomatología emocional; refiriendo que, en el sexo femenino existe un aumento significativo en las escalas de depresión que en el sexo masculino, agudizando estas diferencias en la población mayor a 35 años. De igual modo plantean que la presencia de hijos y el estado civil sin indicadores de mayor peso que el sexo, en las escalas de presión y sobrecarga por el doble rol que estas mujeres ejercen (trabajadoras, madres y/o esposas). Por eso es fundamental estudiar en los trabajadores esta dimensión sociodemográfica, ya que se relacionan con el estrés laboral.

Sin embargo, Jiménez (2002), indican que es conocido que uno de los factores con menor estudio y que presenta mayor disparidad en los resultados relacionados con el desgaste profesional o estrés laboral, lo constituye las dimensiones de enfoque socio demográfico. Debido al aparente rol modulador que este tipo como variable personal esto dado su acción con factores facilitadores o inhibidores del surgimiento del caso.

En este sentido, es básico tener presente la cultura latina que prevalece la superioridad del género masculino dirigido al liderazgo y educado para suprimir todo tipo de emociones, en contraposición al género femenino, donde los espacios para las emociones y expresiones, se ven representados en primera instancia en la capacidad de generar relaciones interpersonales. Concluyendo que el género masculino, por consiguiente, mostrarían una

tendencia a dar respuesta a las exigencias emocionales de manera más ausente o distante. Además, señalan cómo, bajo condiciones de estrés el género masculino enfrenta las situaciones emocionales suprimiéndolas, evitándolas, si darle la mayor importancia y carentes de búsqueda y apoyo de otras personas.

Por otra parte, es fundamental lo referente a la condición laboral, considerar el ingreso mensual, el cargo, años de servicio, contratación y otros aspectos relacionados al trabajo. Según algunos autores, este factor es determinante para dar explicación en las diferencias relevantes de agotamiento laboral, es decir pueden favorecer la aparición del estrés laboral.

En otro orden, es menester tener presente que el estrés laboral, se manifiesta en trabajadores que buscan la perfección y exigen al máximo sus capacidades, que pueden tener problemas para encomendar funciones, debido a la concentración máxima de su rendimiento y objetivos laborales, dejan de lado la importancia que deben prestar a la atención de sus necesidades básicas, por lo tanto, afecta, sobre todo, a las personas cuyas funciones laborales repercuten directamente en la vida de otras personas, es así como se considera a los trabajadores vulnerables a esta situación.

Por su parte, Zimmer (2016) describe que estrés laboral se manifiesta cuando la persona no encuentra realización personal en ambientes que no sean los espacios de trabajo, planteando en tres periodos:

- a) El cansancio emocional, que es el indicador principal del problema y se determina por un aumento en la manifestación de agotamiento en el espacio laboral. Lo caracteriza, como el agotamiento emocional, con una pérdida de la esperanza.
- b) Otra etapa es la despersonalización, caracterizada por la ausencia de motivación laboral, con desinterés y falta de ganas. La persona tiende a aislarse generando un

ambiente de tensión entre sus compañeros debido a que tiende a ser pesimista y negativo, esto como una manera de manifestar el estrés laboral.

- c) El deterioro de la realización personal, que es sentirse que sus capacidades no son eficientes para cubrir las necesidades laborales, surge la desmotivación y frustración al no ver alcanzado los logros profesionales generando un ambiente de impotencia.

Además, señala que existen manifestaciones que pueden orientar el diagnóstico, como:

- Disminución del deseo sexual y estrés
- Desórdenes digestivos
- La fatiga
- Dolores frecuentes de cabeza y espalda
- Irritabilidad
- Desilusión
- Perturbaciones del sueño
- Retiro

Por su parte Hernández et al. (2008), señalan a Maslach (2007), que refiere que el estrés laboral que surge como contestación a la ostentación constante a situaciones de estrés crónico dentro del ambiente laboral. En el mismo sentido la autora propone tres facetas en su modelo teóricos las cuales son debilidad extenuante, emociones cínicas y despreocupación laboral, impresión de poco funcional y falta de metas. La debilidad se manifiesta como el factor de estrés personal esencial y hace referencia a los sentimientos de ser exigido más allá de sus capacidades, carencia de herramientas emocionales y físicas. Los principales motivos que originan la extenuación son el exceso laboral y los conflictos personales. El cinismo se

manifiesta como un factor personal del estrés y alude al resultado de la negatividad, insensibilidad y apatía a representaciones propias del ambiente laboral.

Es decir, en el caso del personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, considerando la exposición prolongada a estresores, aunado al hecho de que trabajan con personas que requieren ayuda y necesitan atención, se genera agotamiento y con ello, se predispone a la aparición del estrés laboral.

En ese orden, Fernández (2009) se refiere que el estrés laboral puede contextualizarse desde una reacción afectiva a un estresor de aumento en los espacios laborales, sin dejar de lado la manifestación de agotamiento emocional, cansancio físico y cognitivo

Es así como; el cansancio emocional, también conocido como debilidad emocional se define como el cansancio o carencia de carácter y la impresión de que las capacidades emocionales no satisfacen las demandas laborales. Carballerira (2017) expresa que puede dar como resulta la desmotivación laboral y los problemas cotidianos del mismo debido a la manifestación de frustración y rigidez. Por lo tanto, aumentara la sensación de cansancio y agotamiento donde se convierten en una bola de nieve y las personas se ven incapaz de recuperarse, un ejemplo claro es en las mañanas la sensación de no haber dormido y amanecer agotado y cansado. Esto representa una inicial resistencia a las exigencias estresantes del ambiente laboral, pero que a la larga llevan a al agotamiento físico y emocional, lo que influye de igual manera en la salud integral de la persona.

En otras palabras, este agotamiento emocional se evidencia en las personas por la manifestación de agotamiento de capacidades, agotamiento de la energía y la percepción de no poder rendir lo suficiente, originando sintomatologías físicas y emocionales.

Por otra parte, la sub dimensión despersonalización, se exterioriza por la aparición de comportamientos negativos y la incapacidad de desenvolverse de la mejor manera con sus compañeros y demás personas de su entorno laboral, derivando en problemas interpersonales y aislamiento. Al respecto, el anterior autor manifiesta que un estilo del trato despersonalizado se fundamenta en generalidades, descalificaciones y etiquetas para de esta manera crear barreras como un recurso de aislamiento.

En referencia a la realización individual, hace referencia a la percepción de no estar alcanzando los objetivos laborales, la persona se auto valora de manera negativa. Esto genera problemas y obstaculiza su desempeño. En este sentido, Gómez y Díaz Bambula (2016) describen que en esta dimensión la persona hace un auto concepto de deficiente laboral y evidencia como su rendimiento disminuye con el pasar de los días. De igual manera se siente en un estado de estancación donde no es eficiente ni eficaz, aumenta su sentimiento de inadecuación y las nuevas labores se perciben como una sobrecarga. Por lo tanto, esta sub dimensión se le conoce como logro reducido o ineffectividad. Se denomina como el indicador de impresiones de vacío y de baja autoestima en las personas.

En un orden de ideas distinto, se debe señalar que, dada la génesis multifactorial de la patología, se requiere estar vigilante para detectar oportunamente la aparición de los síntomas para intervenir y tratar, dicho tratamiento debe ser médico terapéutico, ya sea por médico psiquiatra o psicólogo.

2.12 Prevención

Teniendo presente la frecuencia de la patología y la multiplicidad de factores que interactúan en su aparición, y las consecuencias personales, familiares e institucionales que acarrea, la mejor estrategia con la que se cuenta es la prevención, para ello es fundamental que el trabajador tenga conocimiento sobre la enfermedad, factores, síntomas y como

prevenirla. Siendo el afrontamiento un mecanismo con el que cuentan las personas para enfrentar o abordar esta problemática, aspecto que en los trabajadores administrativos tiene un importante papel.

La mayoría de los teóricos concuerdan en teorizar el afrontamiento como la manifestación de respuestas que general un cambio de conducta y cognitivamente, revelación que se da en las personas al desenvolverse en escenarios que considera amenazante, donde el objetivo es manejar adecuadamente las respuestas del estrés.

Al respecto Castaño y Del Barco (Op. Cit.), lo describen como “voluntades de carácter cognitivo y conductual que están en cambios constantes que se activan como una forma de intervenir las exigencias concretas internas o externas que son valoradas de manera abrumante en las capacidades de las personas”. En ese sentido para efectos de la prevención del estrés emocional se pueden considerar acciones de resistencia, en situación de la categoría en que se originan, agrupándose en naturalezas que van del individual, grupal y de organización.

Desde una perspectiva individual se consiguen utilizar acciones que afronten con el objetivo de estabilizarlas o desarrollarlas, que merman el estrés y de esta manera aumentar la autorrealización laboral, por el contrario, las de salida promueven el surgimiento del síntoma. Los anteriores autores mencionan que en este caso se utilizan mayormente acciones de afrontamiento activos orientados a la problemática. Entre estas acciones encontramos el diseño de un plan de acción, identificar y valorar de manera positiva el contexto, indagar sostén social y el autocontrol. En otros casos, cuando ya existen altos niveles de estrés se utilizan habilidades de salida/evitación, autocontrol y identificación.

Asimismo, estos autores mencionan que están las estrategias interpersonales y de grupo, estas atacan el problema desde una visión de grupo, promoviendo el fomento de ayuda

social dada por los demás integrantes del espacio laboral, compañeros y superiores. Por medio del individuo quien es el que dará la información, desarrolla nuevas estrategias y perfecciona las adquiridas con anterioridad, mejorando el apoyo de los demás integrantes y nutriéndose a través de la realización de distintas acciones adquiere mayor soporte emocional, recomendaciones, o cualquier otra ayuda que puedan brindar. Es de resaltar la importancia del apoyo emocional por parte de los pares sea formal o informal en la solución de problemas de estrés.

En relación al trabajo con grupos, estos pueden ser de apoyo entre los profesionales del personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, con la exigencia de colaborar prácticas que admitan una alta resistencia en situaciones de atención a usuarios y de características especiales, estas facilitan la relación entre ellas y con trabajadores de distintos espacios, que garantizan un espacio de reuniones y lo más importante realizar un intercambio de distintas situaciones y analizar las reacciones de contratransferencia que dificultan la comunicación con los trabajadores administrativos y el público.

2.2 Desarrollo Histórico

Para efectos de esta investigación, se efectúa una revisión sobre los fundamentos, elementos teóricos realizados por distintos autores acerca del problema a investigar, que sirven como antecedentes. Por lo que se mencionan a continuación los siguientes trabajos:

Parada et al. (2017); realizaron el análisis titulada “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del Instituto Autónomo del Hospital Universitario Los Andes (IAHULA)”, Mérida, Venezuela. Dicho estudio presenta como objetivo armonizar la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en todo el personal del Hospital. Con una

muestra de ciento cuatro empleados no asistenciales. Aplicaron un cuestionario de reseñas sociodemográficos y una escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Obteniendo en los resultados una prevalencia de 6,73%.

De igual modo, De Sousa et al. (2019), efectuaron un trabajo llamado “Prevalencia del estrés emocional, factores laborales y sociodemográficos vinculados en profesionales del circuito judicial de Costa Rica durante el mes de septiembre 2012”, el equitativo fue establecer la prevalencia y los factores influyentes sociodemográficos, laborales asociados del estrés emocional en los profesionales. Se trató de una investigación de tipo observacional, descriptiva, transversal. Para la muestra se seleccionaron un total de 150 personas litigantes de apoyo administrativo, direcciones de órganos auxiliares, tribunales de segunda instancia y salas que atienden casos relacionados. Los resultados obtenidos en relación a la sub escala de personalización el 40% obtuvo un puntaje bajo, es decir, poco despersonalizados, un 32% tienen puntajes medios y 28% se encuentran con alta personalización. El 34% de la población obtuvo puntajes de bajo desgaste emocional, el 35% presentan puntajes de deterioro emocional moderado y el 31% de agudo desgaste emocional.

Otro antecedente es de Bellorín y Hugo de J. (2010), quienes realizaron la investigación titulada Enfermedad emocional en el personal sumariados del Poder del Distrito Judicial de Amazonas, de Perú, cuyo objetivo consistió en evaluar la salud emocional del personal sumariados de dicho circuito. Fue una investigación descriptiva, de campo, se seleccionó un grupo de 10 funcionarios que se exponen continuamente a escenarios de estrés y problema laboral. Como conjunto control se utilizó a otros 12 funcionarios de otra área. Se recogieron las variables sociodemográficas y de historial laboral de las empleadas y para constituir el análisis se manipuló la escala de Maslach durante un año. Las derivaciones mostraron que en la muestra de caso se caracterizó por predominar en un 33,5%, en mujeres

con variables sociodemográficas diferentes en estado civil, edad, sexo, número de hijos y nivel de estudios. Además, el 39%, presentaba niveles mayores de depresión y ansiedad con respecto a la actividad que cumplían, con respecto al grupo control.

Por otra parte, mostraron discrepancia indicadora en cuanto a los 3 indicadores esenciales que determinan al síndrome como son agotamiento emocional, personalización y desarrollo personal ($p < 0,01$), entre ambos grupos, a predominio del personal de emergencias. El trabajo concluye que la investigación admitió manifestar que este conjunto de trabajadores en sumariados del Poder del Distrito Judicial de Amazonas y se recomendó todo un programa anticipado que admita minimizar o reducir al mínimo la aparición del mismo.

Partiendo de lo expuesto, estas investigaciones presentan un aporte significativo para el presente estudio, debido a que ellas destacan la influencia que tiene el stress emocional en los profesionales de sumariados del Poder del Distrito Judicial de Amazonas.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

El presente está referido al contexto operativo de la investigación, por medio del cual se establece conocer los resultados y así obtener información necesaria para dar respuestas a las interrogantes planteadas, en este sentido, se desarrolla los criterios de la investigación, según el nivel de la investigación, diseño y propósito, así mismo la población muestral, las técnicas e instrumento de cogida de información, consideración sobre ratificación y confiabilidad, a fin de aplicar técnicas de procesamiento de datos y el respectivo análisis que oriente las conclusiones y recomendaciones.

3.1 Diseño de la investigación

Esta investigación se enmarca en el diseño de campo de naturaleza no experimental y descriptiva, que según Sabino C. (1992), la exploración de campo “Consiste en informaciones obtenidas del entorno de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las en que fueron obtenidos los datos” (p. 53), es decir, que emplea técnicas para la obtención de datos de primera mano.

Fue así, como una vez definido el tipo de investigación, se continuo a la recolección de investigación, de acuerdo a la hipótesis y dimensiones, la cual resulta de datos primarios basados en hechos reales para evaluar la situación directamente donde ocurre, es decir, al personal administrativo de la Unidad de violencia contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil, Ecuador.

Asimismo, se planteó en lo no experimental, porque no se manipula la variable, como lo expresa Palella y Martins (2012) el cual plantean que “son aquellas realizadas sin maniobrar en forma considerada la variable”, por lo que en la presente se observan los hechos tal y como ocurren, no permitiendo variaciones que pudieran implicar posibles cambios y modificadas.

De igual modo la investigación, es descriptiva, tal como la cita Arias (Op. Cit.), como “aquel que consiste en caracterizar un hecho como fenómeno, para establecer una estructura o comportamiento”, que para efectos de la presente se analizan los aspectos relacionados con el estrés laboral en todo el personal administrativo en lo que a este estudio se refiere. (p. 60), lo cual está en concordancia con el objetivo general propuesto en este trabajo de investigación.

Asimismo, al darse la recolección de la información sin manipulación de los datos, se cataloga como colateral o tran seccional, definida por Palella y Martins (2012) “este nivel de la investigación se ocupa en recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único” y poder estudiar las dimensiones consideradas por un período de tiempo específico es decir durante los meses de mayo a junio 2021.

3.2 Tipo de estudio

Se presenta un enfoque metodológico cuantitativo, que, según Hernández et al. (2010), lo destaca como una serie de procesos, secuenciales y probatorios, que parten de una idea que debe estar delimitada, previa a revisión de documentos que se construye un marco referencial de donde se derivan interrogantes que luego se transforman en objetivos, para evaluar el fenómeno a estudiar con hipótesis.

3.3 Técnicas y Herramientas para el levantamiento de la información

Los aspectos fundamentales de una investigación deben disponer de una técnica que permita al investigador conocer de manera válida, lo que se pretende investigar. Es así como la técnica a aplicar, se encuentra la entrevista, referido por el mismo Arias (Op. Cit) consiste en un diálogo “cara a cara” entre el entrevistador y el entrevistado, sobre el tema a analizar, de manera en que el entrevistador pueda conseguir la información que necesite, estructurada, en un formulario diseñado para los entrevistados, dirigida a la población muestral del estudio. A su vez, la pericia de la encuesta, que es definida por Palella y Martins (2012) como aquella para obtener datos de diferentes personas con diferentes opiniones de interés al investigador”, destinada al personal de una organización.

Luego de definida la técnica, se especifica el instrumento para la cogida de la datos requerida, a través de una encuesta, estructurada, elaborada de forma escrita en una guía de preguntas a ser formuladas al entrevistado, Hernández et al. (2010) Se definen “Aquellas que presentan opciones de consultas previamente delimitadas, de aquí, que el tipo de instrumento que se selecciona para recolectar la información es un cuestionario escrito, con la técnica de encuesta, del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que mide las sub dimensiones consideradas por medio de un instrumento que incluye la dimensión sociodemográfica y los elementos asociados al el estrés laboral en escala. Este instrumento, según Arias (Op. Cit.) Debe tener validez, que está representa por preguntas, los cuales deben tener una correlación directa con los objetivos del presente estudio. Partiendo de lo señalado el instrumento a ser aplicado a la población muestral debe considerar la revisión de su contenido a fin de evitar posibles desviaciones al momento de su aplicación y origine resultados que no respondan a los esperados de acuerdo a los objetivos planteados, es decir como lo expresa Palella y Martins (2012) definen como “la ausencia de sesgo. El cual está representada por la relación

que debe existir entre lo que se calcula y lo que se quiere medir”. En cuanto a la fiabilidad del instrumento, representa el grado en que las mediciones estén libres de una producida desviación por los deslices casuales, ya que la precisión de una medida es la que asevera su replicabilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado). El grado de confiabilidad, que consiste, según lo que señalan los antes descritos como “la separación de error aleatorio en uno de los instrumentos de recolección de información”.

Atendiendo lo señalado según Miravalles (2011), el instrumento propuesto tiene una alta consistencia de 90%, conformado por 22 preguntas en forma de aseveraciones, sobre sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo, cuyo propósito es medir el desgaste profesional. Este cuestionario denominado de Maslach, considera aparte de lo sociodemográfico los tres (3) aspectos del estrés laboral, como lo es Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. La sub escala de agotamiento emocional, manifiesta de 9 preguntas. Aprecia la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo o a su vez horas o tiempos extras. La sub escala de despersonalización, formada por 5 preguntas, que valora el grado en que cada funcionario Judicial reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La sub escala de realización personal, se compone de 8 ítems y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La categorización de las afirmaciones son las siguientes: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos: Nunca, Casi Siempre y Siempre. Este instrumento pretende medir la intensidad y la frecuencia con la que se sufre el estrés laboral.

3.4 Población y Muestra

La población, según Álvarez (2006): está representada por el número total de personas que son miembros de un grupo, región, empresa, país u otra forma de asociación humana que

se constituye en objetivo de conocimiento en la investigación”. Para efectos del presente, estuvo conformada por todo el personal administrativo de la Unidad de violencia en contra la mujer y familia Valdivia, Guayaquil, Ecuador.

En cuanto a la presente la muestra, Ballestrini (2006) señala que “...cuando la población es pequeña y finita, se toman todos los individuos que la integran.”. Por consiguiente, puesto que las características de esta población concuerdan con lo señalado por la autora en mención, la población se tomó en su totalidad, correspondiendo a lo que se denomina muestra censal que para efectos del presente estudio es de 40 trabajadores administrativos.

3.5 Sistema de Variable

Para Sabino (2008) una variable constituye una característica o condición que puede asumir diversos valores dentro de una investigación. Visto así se trata entonces, de dar nombre o valor a una característica, tal es el caso del presente estudio, donde se denomina los Factores que se relacionan con el estrés laboral en personal administrativo de la Unidad Penal del Complejo Judicial Sur Valdivia, que se corresponde con la variable en estudio.

La Definición Operacional: son todas aquellas características o factores presentes en el personal administrativo de la Unidad Penal del Complejo Judicial Sur Valdivia que se relacionan con la aparición del estrés laboral.

Cuadro N° 01 Operacionalización de la variable

Dimensión	Sub dimensión	Indicador	Ítems	Categoría
Socio - Demográfica-	Individual	- Edad / Sexo	A	Cuantit. Continua/ Cualit. Bimodal
		- Estado civil	B	Cualit. Nominal
		- Número Hijos	C	Cuantit. Discreta
		- Nivel académico	D	Cualitat. Nominal
	Laboral	- Cargo		Cualitat. Ordinal
		- Años de servicio	E	Cuantit. Continua
		- Turno	F	Cualitat. Ordinal
		- Contratación	G	Cualitat. Nominal
		- Otro Trabajo	H	Cualit. Bimodal
		- Ingreso mensual	I	Cuantit. Continua
		J		

Elementos asociados al estrés laboral	Personal	- Cansancio Emocional	1 a 9	Cualitat. Ordinal
		- Despersonalización	10 a 14	Cualitat. Ordinal
		- Realización personal	15 a 22	Cualitat. Ordinal

Fuente: Escala de Burnout de Maslach

CAPITULO IV

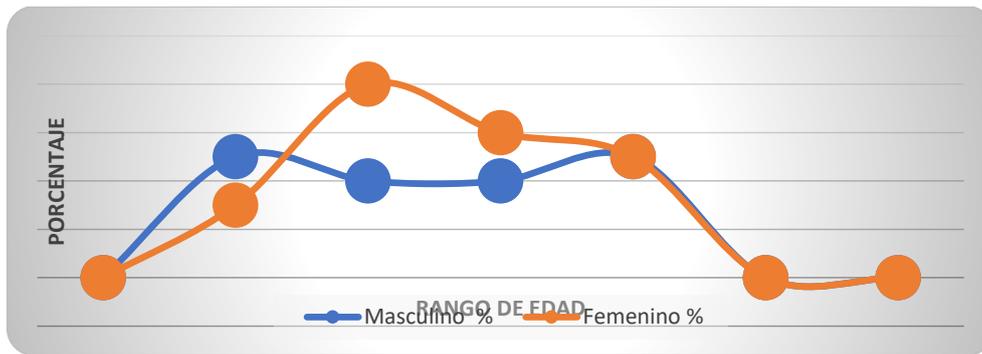
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Elementos Socio Demográficos

Tabla N° 2 Grupo de Edad y Sexo del Personal de Trabajadores Administrativos

Edad	Masculino		Femenino		Total	
	FR	%	FR	%	N. o	%
20-24		-		-		-
25-29	5	12,5	3	7,5	8	20,0
30 -34	4	10,0	8	20,0	12	30,0
35-39	4	10,0	6	15,0	10	25,0
40-44	5	12,5	5	12,5	10	25,0
45-49		-		-		-
50 y más		-		-		-
Total	18	45,0	22	55,0	40	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



Fuente: Tabla N°1

Gráfico N° 1 Grupo de Edad y Sexo de Trabajadores Administrativos

Al analizar los grupos de edad, se observó que los trabajadores administrativos en estudio el mayor porcentaje fue del 30,0%, en 30 a 34 años, seguidos por los de 35 a 39 y 40 a 44 años, con 25% respectivamente y de 25 a 29 años en un 20%, lo que evidencia que todos son adultos. En relación al sexo, predominó más el femenino en un 55%, sin embargo, en el grupo de 25 a 29, fue el masculino, en un porcentaje de 12,5% con respecto al femenino que fue de 7,5%, es decir, la mayoría del personal es femenino, adulto joven entre los 25 y 44 años de edad, donde el 50% tienen más de 35 años.

Esto es importante, según lo referido por Contreras et al. (2011) quienes expresan que es fundamental estudiar en la persona, algunas variables demográficas que influyen en el desarrollo de proceso salud enfermedad entre ellas; la edad de la persona, el sexo y algunas variables que pueden conllevar a riesgos ocupacionales, detallando que existen riesgos específicos de cada ocupación por exposición a determinados agentes causales y condiciones de trabajo o actividad. Asimismo, Matud, Guerrero, y Matías, (2006) indican que la variable sociodemográfica tiene importancia en la sintomatología emocional; refiriendo que, al sexo femenino existen mayores niveles de depresión que el sexo masculino, aumentan estas desigualdades en las personas mayores de 34 años.

Resultados similares a los encontrados por Rodríguez (2019) donde los trabajadores administrativos en estudio eran en edades entre los 20 y 49 años, de sexo femenino.

Tabla N°3 Trabajadores Administrativos según Características Demográficas

		Fr	%
Estado Civil	Soltera(o)	21	52,5
	Casada(o)	12	30,0
	Unida (o)	6	15,0
	Viuda (o)	0	-
	Divorciada (o)	1	2,5
	Total	40	100,0
N° de hijos	0	6	15,0
	1	12	30,0
	2	15	37,5
	3	6	15,0
	4 o mas	1	2,5
	Total	40	100,0
Labora en otra Institución	Si	18	45,0
	No	22	55,0
	Total	40	100,0
Ingreso Mensual	Menos de 500 \$	2	5,0
	501 a 700 \$	6	15,0
	701 a 900 \$	10	25,0
	900 \$ y mas	22	55,0
	Total	40	100,0

Fuente: Ídem tabla 1

En relación al estado civil el 52,5% son solteros y un 30,0% juntados, un 15,0% de unión libre y un 2,5% divorciados. En relación al número de hijos un 15,0% no tiene hijos, un 30,0% tienen solamente un hijo, un 37,5% dos hijos, otro 15,0% tres hijos y solo un 2,5% cuatro o más hijos. En otras palabras, la mayoría tiene pareja estable e hijos, lo que puede aumentar el riesgo de padecer estrés laboral. Tal como destacan Matud, Guerrero, y Matías, (2006, p. 21) quienes indican que la variable sociodemográfica tiene importancia en la sintomatología emocional; refiriendo que, la presencia de hijos y el estado civil, tienen mayor peso que la especie en los niveles de presión y sobrecarga por el doble rol que estas mujeres ejercen (trabajadoras, madres y/o esposas). Por eso es fundamental estudiar en los trabajadores administrativos en estudio esta dimensión sociodemográfica, ya que se relacionan con el estrés laboral.

Por otra parte, en cuanto a lo específicamente laboral un 45,0%, manifestaron hacerlo en otra institución. Así mismo en el ingreso mensual el 55,0% expreso que gana más de 900 dólares y otro 40,0%, por debajo de este entre 501 y 900 dólares; llama la atención que un 5,0% manifestó ganar menos de 500. Es decir, alrededor de la mitad del personal tienen otro trabajo y perciben un ingreso económico bajo, lo que puede generar cansancio y/o estrés, Por ello, es fundamental lo referente a la condición laboral, considerando el ingreso mensual, el cargo, años de servicio, contratación y otros aspectos relacionados al trabajo, como mencionan los autores anteriormente citados, que la omisión de este aspecto podría explicar la aparición de diferencias explicativas en el nivel de desgaste profesional en función laboral, es decir favorece la aparición del estrés laboral.

Tabla N° 4 Trabajadores Administrativos según Nivel Instrucción y Situación Laboral

		FR	%
Nivel Académico	Auxiliar	0	-
	Técnico	4	10,0
	Universitario	36	90,0
	Total	40	100,0
Cargo	Sumariador Básico	2	5,0
	Sumariador I	10	25,0
	Sumariador II	28	70,0
	Total	40	100,0
Años De Servicio	0 a 4	5	12,5
	5 a 9	12	30,0
	10 a 14	18	45,0
	15 a 19	5	12,5
	20 a 24	0	-
	25 y mas	0	-
	Total	40	100,0
Turno	7 am a 1 pm	18	45,0
	1 pm a 7 pm	11	27,5
	7 am a 7 pm	6	15,0
	Rotativo	5	12,5
	Total	40	100,0
Contratación	Fijo	18	45,0
	Suplente	22	55,0
	Total	40	100,0

Fuente: Ídem Tabla 1

Con relación al nivel académico el 90.0% son universitarios, 10,0% técnicos y ninguno es auxiliar. Con cargo del 95,0% de Sumariador Clasificado I y II, pero llama la atención que un 5,0% tienen cargo de Sumariador Básico, lo que constituye un factor desmotivador. Con años de servicios en un 45,0% entre 10 a 14 años, un 30,0% entre 5 a 9 años. En cuanto a los turnos, el 45,0% trabaja de 7 am, a 1pm, un 27,5% de 1, a 7 pm., un 15,0% de 7 am a 7 pm y un 12,5% de forma rotativa. En contratación solo el 45,0%, son fijos.

Entonces, la mayor parte del personal son profesionales con cargos acordes a su nivel académico, con una experiencia de 5 a 14 años de servicio, lo que se puede considerar positivo; sin embargo, el hecho de no tener cargo fijo es un factor desmotivador, lo que aunado al sitio de trabajo; la emergencia, constituyen factores estresantes y aumentan el riesgo que se dan en los casos de estrés laboral.

Al respecto Banguero (2001), expresa que, las características sociodemográficas, son necesarias de investigar en el caso de los trabajadores administrativos por cuanto refieren "... del colectivo de profesionales administrativos variados, por razón de la categoría de su especialización o del lugar donde ejercen su trabajo, están algunos más expuestos que otros", como ocurre en el área del complejo judicial penal, en la cual el personal administrativo que laboran constantemente por la demanda que está expuesto durante años a diferentes riesgos en lo que Fernández (2009), expresó que se puede considerar al estrés laboral como una manifestación afectuosa a un estrés extenso, donde los efectos medular es el debilidad progresiva de los recursos internos de los trabajadores, entre ellos la manifestación de debilidad emocional, agotamiento física y desaliento cognitivo.

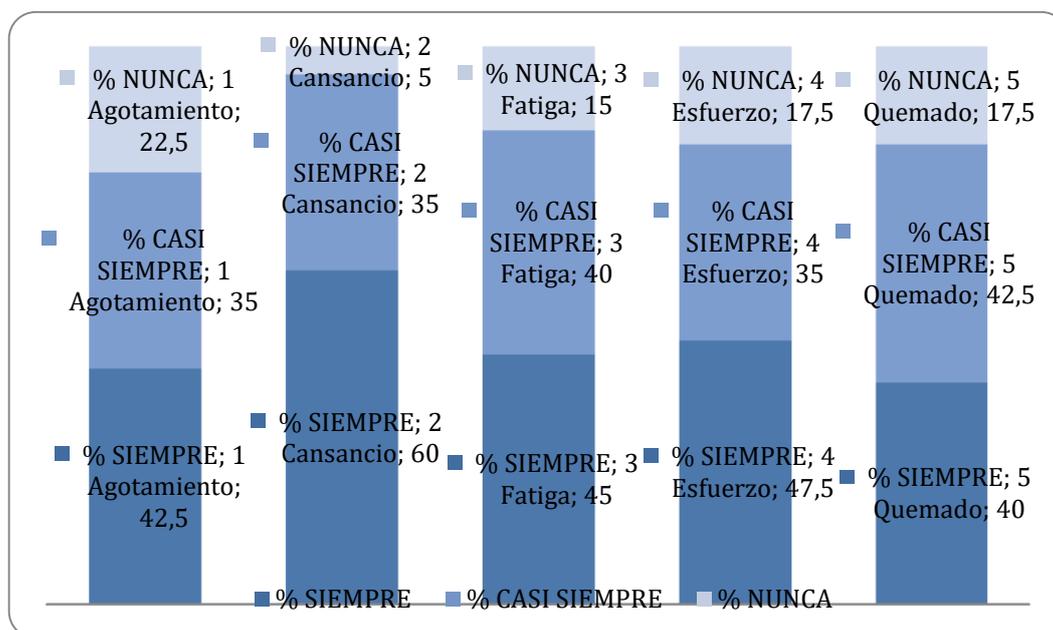
Elementos Asociados al Estrés Laboral

Tabla N° 5 (a) Frecuencia de Cansancio Emocional en Personal Administrativo

		SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		TOTAL		
		FR	%	F R	%	F R	%	FR		
	1	Agotamiento emocional con el trabajo		17	42,5	14	35,0	9	22,5	40
CAN	2	Cansancio al final de la jornada laboral		24	60,0	14	35,0	2	5,0	40
SAN		Fatiga cuando se levanta por la mañana para ir a trabajar		18	45,0	16	40,0	6	15,0	40
CIO	3									
EMO	4	Esfuerzo por trabajar todo el día con mucha gente		19	47,5	14	35,0	7	17,5	40
CIO										
NAL	5	Quemado por el trabajo		16	40,0	17	42,5	7	17,5	40

Fuente: Ídem Tabla 1

Cansancio Emocional



Fuente: Tabla N°4 (a)

Gráfico N° 2 Cansancio Emocional en Personal Administrativo

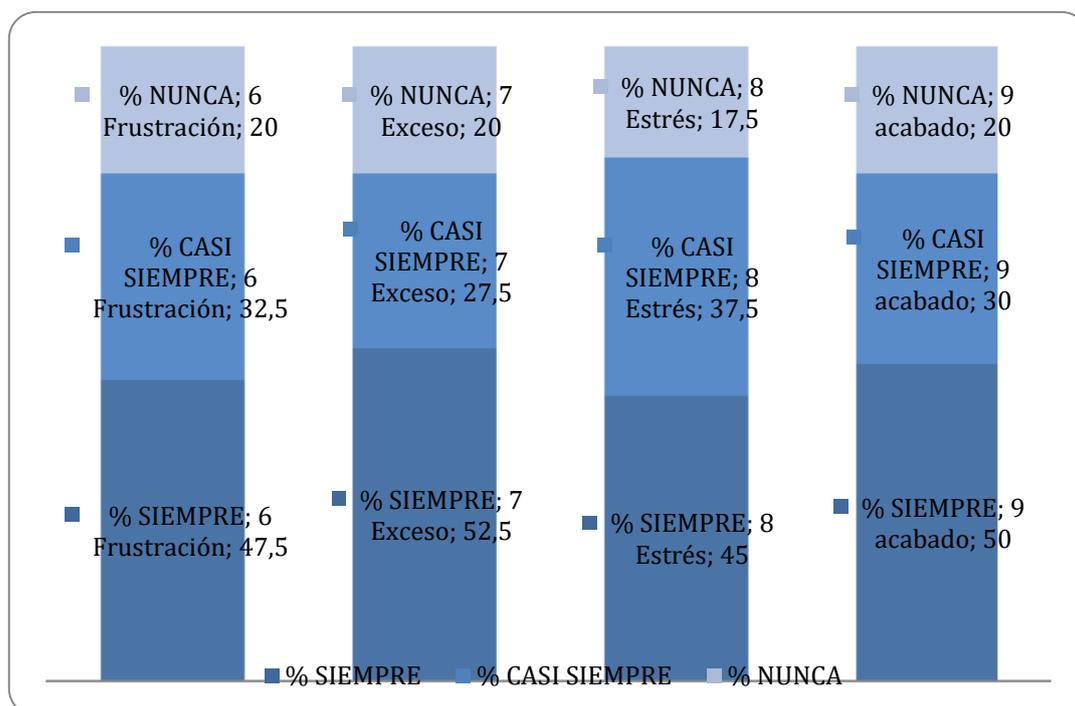
En cuanto a los indicadores de cansancio emocional en el personal administrativo, en el Agotamiento emocional con el trabajo, el 42,5% respondió la opción siempre y el 35,0% la opción casi siempre. Lo que lleva a deducir en un 77,5%, estar presente este indicador. En cuanto al Cansancio al final de la jornada laboral, el 60,0% respondió la opción siempre y el 35,0% casi siempre, lo que también determina estar presente el mismo. Con relación a la Fatiga cuando se levanta por la mañana para ir a trabajar, la opción siempre con 45,0% y casi siempre obtuvo un 40,0%, para un total del 85,0% en la existencia de este. En el Esfuerzo por trabajar todo el día con mucha gente, el 47,5% respondió siempre y un 35,0% casi siempre, finalmente en quemado por el trabajo un 40,0% respondió siempre y un 42,5% casi siempre. Estos resultados evidencian la presencia favorable de estos indicadores en el Agotamiento Emocional.

Tabla N° 5 (b) Frecuencia de Cansancio Emocional en Personal Administrativo

			SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		TOTAL
			FR	%	F	%	F	%	FR
			R		R		R		
CA	6	Frustración en el trabajo	19	47,5	13	32,5	8	20,0	40
NSA	7	Exceso de trabajo	21	52,5	11	27,5	8	20,0	40
EM	8	Estrés por contacto directo con las personas	18	45,0	15	37,5	7	17,5	40
OCI	9	Se siente acabado	20	50,0	12	30,0	8	20,0	40

Fuente: Ídem Tabla 1

Cansancio Emocional



Fuente: Tabla N°4 (b)

Gráfico N° 3 Cansancio Emocional Personal Administrativo

En cuanto a los indicadores del cansancio emocional, es en relación a la Frustración que hay en el trabajo el 47,5% respondió la opción siempre y el 32,5% casi siempre, para un total de un 80,0% en la presencia del mismo. En el Exceso de trabajo el 52,5% respondió siempre y un 27,5% casi siempre, manifestando que existe exceso de trabajo. En cuanto al estrés por contacto directo con las personas el 45,0% respondió la opción siempre y un 37,5% casi siempre, lo que conlleva a pensar que existe niveles de estrés en el trabajo. Por otra parte, en sentirse acabado un 50,0% respondió la opción siempre y un 30,0% casi siempre. Todo hace pensar que en los profesionales administrativos de dicha área está presente el Cansancio emocional al final de la jornada. Estos resultados de las tablas 4a y 4b, concuerda con lo

señalado por Pinto e Hincapié (2012), quienes en estudios encontraron una clara propensión al estrés laboral, alcanzando 54,2%, en la extensión cansancio emocional.

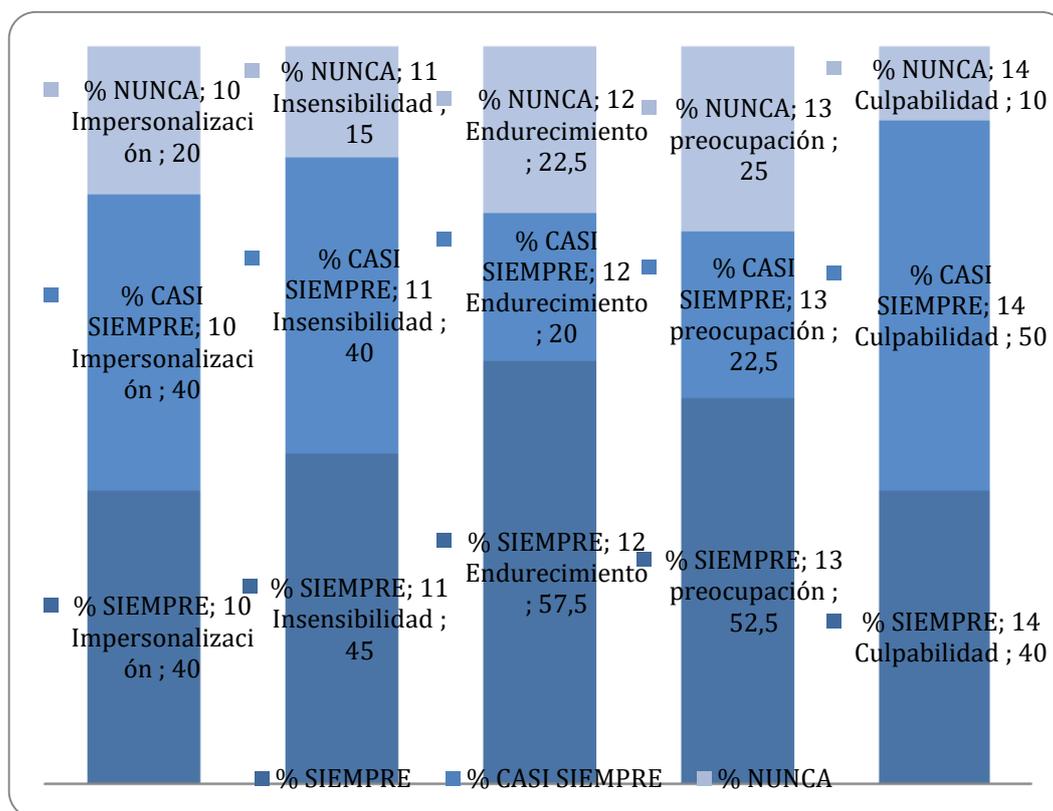
Lo que es negativo y se debe tener presente para revisar la jornada laboral y determinar si existe sobrecarga, déficit de personal, o se requiere rotación hacia otras áreas, para disminuir este riesgo.

Tabla N° 6 Frecuencia del Factor Despersonalización en el Personal Administrativo

		SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		TOTAL	
		FR	%	FR	%	FR	%	FR	
DESPESES ADMINISTRATIVAS	10	Trata algunas personas como si fueran objetos impersonales	16	40,0	16	40,0	8	20,0	40
	11	Se ha vuelto más insensible desde que practica este trabajo	18	45,0	16	40,0	6	15,0	40
	12	Le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente	23	57,5	8	20,0	9	22,5	40
	13	Realmente le preocupa lo que les ocurre al público	21	52,5	9	22,5	10	25,0	40
14	Siente que las personas lo culpan por alguno de sus problemas	16	40,0	20	50,0	4	10,0	40	

Fuente: Ídem Tabla N°1

Despersonalización Personal Administrativo



Fuente: Tabla N°5

Gráfico N° 4 Despersonalización Personal Administrativo

Con relación al factor despersonalización en el personal de administrativo, en cuanto al ítems, Trata algunas personas como si fueran objetos impersonales, respondieron en las opciones siempre y casi siempre en un 40,0% cada una respectivamente, para evidencia en un 80,0% la presencia de este. En Se ha vuelto más insensible desde que practica este trabajo, un 45,0% respondió la opción siempre y un 40,0% la de casi siempre, para un total del 85,0%. Por otra parte, en cuanto a la preocupación por el hecho de que esta profesión lo endurezca emocionalmente el 57,5% respondió siempre y un 20,0% casi siempre. Realmente le preocupa lo que le ocurre al público, el 52,5% responde siempre y un 22,5% casi siempre, lo que representa un 75,0% como presencia de esta consideración. Finalmente, con relación a

siente que los personas lo culpan por alguno de sus problemas, el 40,0% respondió siempre y el 50,0% casi siempre, lo que concuerda con las tendencias a respuesta favorables de los anteriores ítems,

Entonces, la mayoría de los indicadores fueron respondidos en la opción de siempre o casi siempre. Llama la atención en el indicador de tratar las personas como objetos impersonales en que la opción de siempre y casi siempre obtuvo un porcentaje que favorece el indicador a la despersonalización de los trabajadores administrativos.

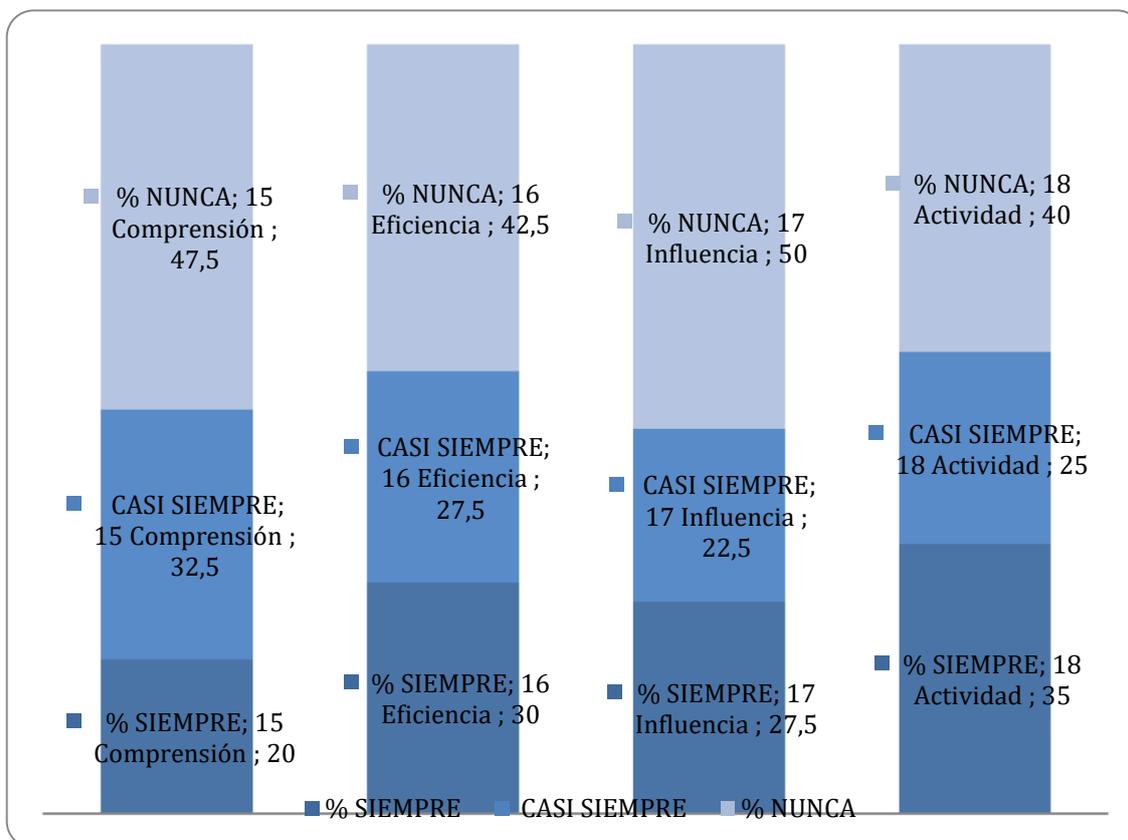
Aspecto de relevancia y que debe ser objeto de supervisión, diagnóstico y apoyo, para que en conjunto se busquen estrategias de afrontamiento, para manejar, controlar y/o tratar la situación oportunamente. Tal como lo señalan Castaño y León (2010), quienes proponen que entre estas habilidades se encuentra la elaboración y ejecución de un procedimiento de acción, acentuar los aspectos reales de la situación, buscar apoyo social y el autocontrol. En otros casos, cuando ya existen altos niveles de estrés se utilizan mghfgvb de escape/evitación, autocontrol y confrontación.

Tabla N° 7 (a) Frecuencia del Factor Realización Personal en Personal Administrativo

		SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		TOTAL
		FR	%	FR	%	F	%	FR
						R		
REA	1	8	20,0	13	32,5	19	47,5	40
LIZ	5							
ACI	6							
ON	1							
PER	1	12	30,0	11	27,5	17	42,5	40
SON	6							
AL	1							
	7	11	27,5	9	22,5	20	50,0	40
	1							
	8	14	35,0	10	25,0	16	40,0	40

Fuente: Ídem Tabla N° 1

Realización Personal



Fuente: Tabla N°6(a)

Gráfico N° 5 Realización Personal, Personal Administrativo

Al analizar los factores de realización personal, el ítem de Comprender fácilmente como se sienten el público, el 47,5% respondió la opción nunca, con un 32,5% casi siempre y un 20,0% siempre, lo que conlleva a deducir que de alguna manera tiende a ser negativo. En el Trata muy eficazmente los problemas de las personas, el 42,5% respondió nunca, un 27,5% casi siempre y un 30,0% siempre, esto de alguna manera se vincula en debilidad de este ítem. En el ítem cree que influye efectivamente su trabajo en la vida de todas las personas, un 50,0% respondió nunca, un 22,5% casi siempre y solo un 27,5% siempre. En el ítem de Se siente muy activo, el 40,0% respondió nunca, un 25,0% casi siempre y un 35,0% siempre.

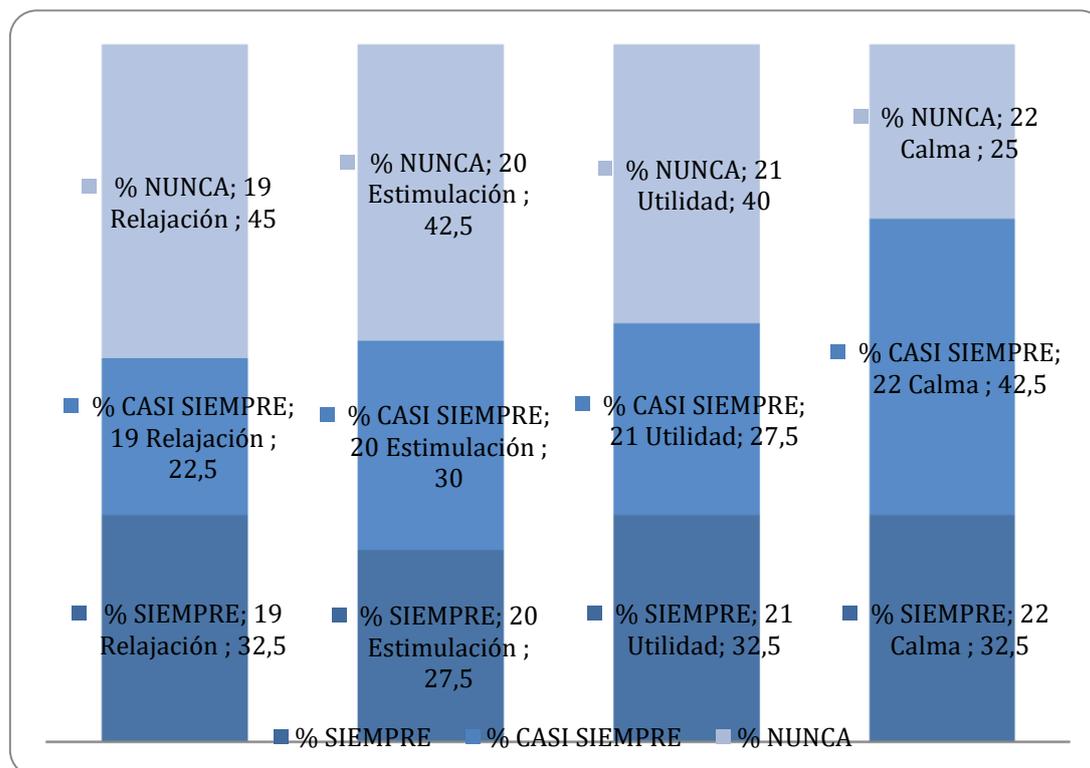
Estos resultados reflejan de alguna manera, presencia negativa o desfavorable a la realización personal de los trabajadores administrativos.

Tabla N° 7 (b) Frecuencia del Factor Realización Personal en Personal Administrativo

		SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		TOTAL		
		F	%	FR	%	F	%	FR		
		R				R				
REA LIZ ACI ON PER SON AL	1 9	Puede crear fácilmente una atmosfera relajada con el público.		13	32,5	9	22,5	18	45,0	40
	2	Se siente estimulado después de trabajar con el público.		11	27,5	12	30,0	17	42,5	40
	2	Ha conseguido muchas cosas útiles en su trabajo.		13	32,5	11	27,5	16	40,0	40
	2	En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma		13	32,5	17	42,5	10	25,0	40

Fuente: Ídem Tabla N° 1

Realización Personal



Fuente: Tabla N°6(a)

Gráfico N° 6 Realización Personal, de Personal Administrativo

Continuando con el análisis de los factores de realización personal, en el ítem Puede crear fácilmente una atmosfera relajada con el público, el 45,0% respondió nunca, un 22,5% casi siempre y un 32,5% siempre, lo que evidencia dificultades para esa atmosfera de tranquilidad que es tan importante. En el Sentirse estimulado después de trabajar con el público, la opción nunca obtuvo 42,5%, casi siempre 30,0% y siempre un 27,5%. Ha conseguido muchas cosas útiles en su trabajo, la opción de respuesta nunca fue de 40,0%, casi siempre de 27,5% y un 32,5% siempre. Todo esto es negativo a la realización personal de los trabajadores administrativos. En el ítem su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma, el 32,5% respondió siempre, un 42,5% casi siempre y solo un 25,0% nunca.

Esto aun cuando en las opciones de frecuencia de respuestas son diferentes en cuanto a las anteriores de este indicador, conlleva a manifestar la presencia aspectos desfavorables en la realización personal de los trabajadores administrativos. Valores similares a los señalados por Parada et al. (2014), quienes encontraron que los trabajadores de administrativos, un 40,0% obtuvo productos con tendencia media baja en la escala de realización personal. Estos resultados negativos, hablan de la impresión de que no existen frutos de función laboral, valorándose de forma negativa. Esto lleva a dificultades en el ejercicio. En este sentido, Bambula y Gómez (2016) describen esta sub dimensión como “la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo”. Por ello, es importante la realización de talleres de motivación al logro, de manifestación de las emociones, control de sentimientos de culpa, entre otras.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Análisis de la situación actual

Al evaluar los factores relacionados con el estrés laboral en todo el personal administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Guayaquil, para el periodo de estudio segundo trimestre del año 2021, se encontró lo siguiente:

Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés, quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en el que se labora, en qué se vive cambios ambientales y sociales que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida, esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño

En las características socio demográficas del personal administrativo, la mayoría son mujeres, adultas medianas, solteras una gran parte con hijos, un poco más de la mitad no trabajan en otras instituciones, con ingresos mayores de 900 dólares mensuales, son profesionales universitarios, con cargos acorde a la calificación académica, una antigüedad entre cinco a catorce años de servicio, un poco más de la mitad trabajan en el turno de la mañana y están en condición de suplente, sin cargo fijo, con turnos de amanecidas los feriados y fines de semana.

Con relación a los elementos relacionados con el cansancio emocional existe un elemento central caracterizado por la sensación de agotamiento creciente en el trabajo, con

una sensación de desesperanza y manifestaciones relacionadas con la despersonalización. Llama la atención en el indicador de tratar las personas del público como objetos impersonales que favorece a la despersonalización de los profesionales, también a compañeros y a la institución como complejo judicial.

Por otra parte, en los elementos referentes con la realización personal presentes conlleva a manifestar la presencia de aspectos desfavorables en la realización personal de los profesionales administrativos, con resultados negativos, que evidencian una sensación de que no se logran realizar los requeridos en el trabajo, autocalificándose negativamente, que conllevan a dificultades en el desempeño.

Lo anteriormente señalado evidencia que existen factores relacionados con el estrés laboral en el equipo administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia, por lo que con dichos resultados exigen con este personal buscar estrategias para afrontar, disminuir y prevenir este estrés y así optimar la calidad de vida de este personal.

5.2 Justificación de la Propuesta

Dado que el personal administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador, es un recurso valioso e importante para la atención a casos de dicha la unidad jurídica, exige de ellos además de la preparación, vocación de servicio, motivación, calidad de vida, en todas las áreas; en el ámbito laboral, para atender a un público, en tal razón, con los resultados de la presente investigación se requiere dar respuesta a la necesidad, del personal administrativo de la unidad judicial penal, con respecto al estrés laboral y los factores que se pertenecen con la aparición de las manifestaciones referidas, por lo tanto se hace necesario esta propuesta que busca tomar las medidas que se deben aplicar para afrontar

y disminuir esta problemática bajo una cultura de prevención, lo que constituyendo una respuesta favorable tanto para la institución como para el personal mismo.

Al aplicar la propuesta sirve de medida para prevenir y mitigar las manifestaciones y factores que conllevan al stress laboral crónico. El área de prevención es parte importante y para ello debe educarse a la población con el objeto de evitar padecimientos que pueden presentarse y o desarrollarse más adelante, de no trabajar en torno a la problemática probablemente alcanzarían niveles severos que incapaciten a los empleados para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida personal, social y familiar, por lo que los trabajadores administrativos deberían asumir estas herramientas para responder a las exigencias del área en el que se desempeñen, con criterios de querer una mejor calidad de vida, salud y seguridad acorde a las realidades.

5.3 Descripción de la Propuesta

Teniendo presente la frecuencia de la patología y la multiplicidad de factores que interactúan en su aparición, y las consecuencias personales, familiares e institucionales que acarrea, se parte de que la mejor estrategia con la que se cuenta es la prevención, para ello es fundamental que el trabajador tenga conocimientos sobre la enfermedad, factores, síntomas y como prevenirla, por ello el afrontamiento es un mecanismo con el que cuentan las personas para enfrentar o abordar la problemática.

Con base a lo descrito se hace la siguiente propuesta de realización de talleres y desarrollo de Habilidades para el Afrontamiento del Estrés Laboral, del personal administrativo de la unidad judicial Violencia del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador, que se corresponde con una variedad de respuestas de tipo cognitivo o conductual, ante la amenaza percibida por el personal de una situación, que no tiene que ser

necesariamente un éxito, sino que busque manejar adecuadamente la respuesta al estrés o estresores, del contexto laboral. Según Castaño y Del Barco (Op. Cit.), se puntualiza como: “esfuerzos cognitivos y conductuales, cambiantes y desarrollados en el manejo de demandas específicas externas y/o internas que son desbordantes del recurso de la persona”. En ese sentido para efectos de la prevención del estrés laboral se pueden considerar talleres enfocados en estrategias de afrontamiento y desarrollo de habilidades, en función de sus profesiones, mediante categorías ya sean seccionales, grupales y organizacionales.

5.4 Factibilidad de Implementar la propuesta

El estudio de factibilidad para implementar la propuesta consiste en establecer la garantía de la instancia involucrada para implementación y desarrollo de lineamientos propuestas como un compromiso de las autoridades del Consejo de la Judicatura, del Complejo Judicial, sobre la necesidad de realización de talleres de desarrollo de habilidades y destrezas cognitivos conductuales en un contexto institucional, técnico y económico a favor de los funcionarios que día a día buscan mejorar la atención con los usuarios según sus áreas.

5.5 Factibilidad Institucional

Partiendo de la organización del Complejo Judicial Sur de Valdivia el personal administrativo de la unidad judicial penal torres 1 y 2, Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia, y Violencia Intrafamiliar donde laboran personas del área administrativa y apoyo judicial, para atender a una población que así lo requiere; lo cual dará una respuesta favorable tanto para la institución como para el personal mismo.

5.6 Factibilidad Técnica

Por parte del Complejo Judicial Sur de Valdivia el personal administrativo de la unidad judicial, con sus respectivos coordinadores y equipos básicos responsables que prestan atención al público, que deben seguir lineamientos nacionales y regionales sobre salud ocupacional que depende de las prioridades y necesidades identificadas, en esta investigación.

MATERIALES	VALOR
<u>Rentar bus</u>	<u>\$300.00</u>
<u>Contratación Cushing</u>	<u>\$1000.00</u>
<u>Marcadores, carpetas,</u>	<u>\$100.00</u>
<u>plumas</u>	<u>\$400.00</u>
<u>Refrigerio</u>	<u>\$300.00</u>
<u>ARREGLOS DEL AUDITORIO</u>	<u>\$2100.00</u>
<u>TOTAL DE LA</u>	
<u>INVERSION</u>	

5.7 Factibilidad Económica

La implantación del mecanismo de aplicación y seguimiento de las estrategias para el afrontamiento emocional, que son basadas en los talleres de técnicas para la adquisición de

Competencias cognitivas conductuales en el afrontamiento de las demandas específicas estresores en el ámbito laboral, requiere de un aporte económico mínimo, solo

hay que prever aspectos administrativos de planificación, organización, ejecución, coordinación y control de logística para la capacitación y entrenamiento ordinario con lo más indispensable en gastos

Involucrados, considerando el resultado de costo beneficio, lo cual lleva a un mejor desempeño en el trabajo, para atender a una población que dará una respuesta favorable a la institución.

5.8 Objetivo General de la Propuesta:

Desarrollar talleres de estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de destrezas y habilidades cognitivas conductuales en el manejo de las demandas específicas estresores en el ámbito laboral del equipo administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador.

5.9 Objetivos Específicos

- a. Sensibilizar a las autoridades principales del Consejo de la Judicatura, del Complejo Judicial, sobre la necesidad de adquisición de habilidades, y destrezas cognitivas conductuales para el manejo adecuado de las demandas específicas estresores en el ámbito laboral del personal administrativo.
- b. Desarrollar un plan de capacitación y motivación al equipo de trabajadores administrativos en el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de habilidades y destrezas cognitivas conductuales.
- c. Establecer mecanismo de aplicación y seguimiento de las estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de habilidades, y destrezas cognitivas conductuales en el manejo, de las demandas específicas estresores en el ámbito laboral.

DESARROLLO OPERATIVO DE LOS OBJETIVOS Objetivo 1	Acciones	Indicadores	Resultados	Metas	Recursos	Responsable
		N.º de Reuniones.	Reunión realizada.	100 % de autoridades sensibilizadas.	Material de exposición. Medio Audiovisual.	Experto.
		N.º de Reuniones.	Reunión realizada.	100 % de Autoridades sensibilizadas.	Material de exposición. Medio Audiovisual.	

EJE DE INTERVENCIONES 1

Objetivos Operativos	Acciones
<p>1.-Realizar reunión técnica con las autoridades del Consejo de la Judicatura del Complejo Judicial.</p> <p>1. Presentar la Propuesta a las autoridades del Consejo de la Judicatura del Complejo Judicial.</p>	<p>1. Solicitar audiencia formal a las autoridades del Consejo de la Judicatura del Complejo Judicial.</p> <p>2. Reunirse con las autoridades del Consejo de la Judicatura del Complejo Judicial.</p>
Indicadores	Productos Esperados
<p>1. No. de solicitudes de audiencia.</p> <p>2. No. de reuniones.</p>	<p>1. Oficios de solicitudes de audiencia entregados.</p> <p>2. Reuniones cumplidas.</p>
Metas	Tiempo

100 % de autoridades sensibilizadas	Quince (15) días.
Recursos	Actores Responsables
<p>Humanos:</p> <p>Experto.</p> <p>Materiales:</p> <p>Papelería.</p> <p>Video Beam.</p>	<p>Experto Expositor.</p> <p>Autoridades del Consejo de la Judicatura del Complejo Judicial.</p>

Objetivo 2	Acciones	Indicadores	Resultados	Metas	Recursos	Responsable
Desarrollar un plan de capacitación y motivación al equipo de trabajadores administrativos en el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la	1. Reunión con los coordinadores administrativos del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador.	No. de coordinadores administrativos asistentes.	Reunión realizada.	100 % de los funcionarios responsables de las coordinaciones administrativas	Material de exposición. Medio Audiovisual	Experto.

<p>adquisición de habilidades y destrezas cognitivas conductuales.</p>	<p>2. Mesas de trabajo para el diseño de acciones de afrontamiento emocional y técnicas a utilizar de tipo cognitivo conductual.</p>	<p>No. de técnicas por tipo cognitivo conductual.</p>	<p>Reunión realizada.</p>	<p>100 % de precisión de técnicas tipo cognitivo conductuales a utilizar.</p>	<p>Material de exposición. Medio Audiovisual .</p>	<p>Experto.</p>
--	--	---	---------------------------	---	--	-----------------

EJE DE INTERVENCIONES 2	
Objetivos Operativos	Acciones
<p>1. Realizar reunión con los coordinadores administrativos del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador.</p> <p>2. Organizar mesas de trabajo para el diseño de acciones de afrontamiento emocional y técnicas a utilizar de tipo cognitivo conductual.</p>	<p>1. Hacer convocatorias para la reunión técnica a los coordinadores administrativos del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador.</p> <p>2. Establecer grupos de trabajo por técnicas cognitivo-conductuales de afrontamiento emocional para ser discutidas en mesas de trabajo.</p>
Indicadores	Productos Esperados

<ol style="list-style-type: none"> 1. No. de convocatorias. 2. No. de mesas y grupos de trabajo. 3. No. de técnicas a utilizar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios de convocatorias entregados. 2. Reuniones cumplidas. 3. Catálogo de técnicas cognitivo conductual a utilizar.
Metas	Tiempo
<ol style="list-style-type: none"> 1. 100 % de coordinadores participando. 2. 100 % de trabajadores administrativos participando 	Quince (15) días.
Recursos	Actores Responsables

<p>Humanos: Experto.</p> <p>Materiales:</p> <p>Papelería.</p> <p>Video Beam.</p>	<p>40 trabajadores administrativos incluyendo los coordinadores administrativos.</p>
--	--

Objetivo 3	Acciones	Indicadores	Resultados	Metas	Recursos	Responsable
<p>Establecer mecanismo de aplicación y seguimiento de las estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de habilidades y destrezas cognitivas conductuales en el manejo de las</p>	<p>1. Realización de taller de capacitación sobre estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de habilidades y destrezas cognitivas conductuales</p>	<p>Nº. de talleres realizados.</p>	<p>Taller cumplido.</p>	<p>100 % de trabajadores administrativos participando.</p>	<p>Material de exposición. Medio Audiovisual.</p>	<p>Experto.</p>

<p>demandas específicas estresores en el ámbito laboral.</p>	<p>2. Evaluación del impacto de las estrategias de afrontamiento emocional con técnicas cognitivo-conductuales.</p>	<p>No. de trabajadores administrativos evaluados con mejoramiento del afrontamiento.</p>	<p>Trabajadores administrativos atendidos.</p>	<p>100 % de los trabajadores administrativos evaluados.</p>	<p>Material de exposición. Medio Audiovisual. Ambiente privado</p>	<p>Experto.</p>
--	---	--	--	---	--	-----------------

EJE DE INTERVENCIONES 3	
Objetivos Operativos	Acciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el taller de capacitación sobre estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de habilidades y destrezas cognitivos conductuales. 2. Evaluar el impacto de las estrategias de afrontamiento emocional con técnicas cognitivo-conductuales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer convocatorias para el taller a los trabajadores administrativos. 2. Desarrollar el taller sobre afrontamiento emocional. 3. Evaluar el impacto de las técnicas cognitivas conductuales aplicadas a los trabajadores administrativos.
Indicadores	Productos Esperados
<ol style="list-style-type: none"> 1. No. de convocatorias. 2. No. de talleres cumplidos. 3. No. de trabajadores administrativos evaluados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios de convocatorias entregados. 2. Talleres cumplidos. 3. Trabajadores administrativos atendidos.

Metas	Tiempo
1. 100 % de los trabajadores administrativos.	Quince (15) días.
Recursos	Actores Responsables
<p>Humanos: Experto.</p> <p>Materiales:</p> <p>Papelería.</p> <p>Video Beam.</p>	<p>40 trabajadores administrativos incluyendo los coordinadores administrativos.</p> <p>Experto profesional en materia de psicología</p>

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El presente estudio enmarcado en salud ocupacional destaca una serie de aspectos fundamentales que son sustentados en el marco teórico con estudios previos señalados en los antecedentes haciendo uso de una de las variables del estrés laboral en trabajadores administrativos de del Complejo Judicial Sur de Valdivia, haciendo rutina del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que incluye la dimensión sociodemográfica y los elementos asociados al estrés, que tiene una gran fiabilidad y alta consistencia interna y con indicadores sobre los emociones y actitudes del profesional en su trabajo y la ocupación de medir el desgaste profesional.

Por lo tanto, una vez realizado aplicando la metodología científica basado en estudio descriptivo y de campo, tran seccional, se encontraron factores relacionados con el stress laboral presentes en el personal administrativo el Complejo Judicial Sur de Valdivia, para el periodo de estudio primer semestre 2021, se encontró lo siguiente:

En cuanto a las características socio demográficas del personal administrativo, la mayoría fueron mujeres, adultas medianas, solteras en su mayoría, con hijos, un poco más de la mitad no trabajan en otras instituciones, con ingresos mayores de 900 dólares mensuales, profesionales universitarios, con cargos acorde a la calificación académica, con antigüedad entre 5 a 14 años de servicio, la mayoría un poco más de la mitad trabajan en el turno de la mañana y un poco más de la mitad están en condición de suplente, sin cargo fijo.

Se evidenciaron los elementos relacionados con el cansancio emocional presentes en la población en estudio, existe como elemento central caracterizado por la sensación creciente de agotamiento en el trabajo y con una sensación de desesperanza.

También presencia de elementos relacionados con la despersonalización presente en la población de estudio, se destaca la atención en el indicador de tratar las personas del público como objetos impersonales que favorece a la despersonalización de los profesionales., que no sólo afecta a los profesionales administrativos también al público, compañeros y a la institución como complejo judicial. En el mismo orden hay factores con la realización personal que conlleva a manifestar la presencia aspectos desfavorables en la realización personal de los profesionales administrativos.

Ante estos resultados se impuso el diseño de estrategias para el afrontamiento emocional, basadas en técnicas para la adquisición de las destrezas cognitivas y habilidades y conductuales en el manejo de las demandas específicas estresores en el ámbito laboral del equipo administrativo de la unidad judicial penal del Complejo Judicial Sur de Valdivia Ecuador.

6.2 Recomendaciones

En primer lugar, es fundamental que las autoridades del Complejo Judicial Sur de Valdivia conozcan los resultados de la presente investigación, sobre todo teniendo presente los aspectos sociodemográficos de los profesionales administrativos destacando la condición de los cargos, años de servicios y remuneración mensual.

En relación a los elementos presentes con el cansancio emocional presente como elemento central caracterizado por la sensación creciente de agotamiento en el trabajo y con una sensación de desesperanza, se impone que los profesionales administrativos conozcan

importantes métodos para la adquisición y así mejorar las habilidades para el afrontamiento emocional, recomendándose el cumplimiento de la propuesta para la adquisición de destrezas, dirigidas en primer caso al entrenamiento de habilidades o talleres sobre resolución de los problemas, asertividad, buen manejo del tiempo, acertada comunicación y las relaciones sociales, los acertados cambios en el estilo de vida y otras habilidades para cambiar las exigencias del entorno, de igual modo incluir técnicas para el desarrollo de habilidades en la locución de emociones, manejo de sentimientos, culpa, relajación, entre otras.

Asimismo para los elementos relacionados con la despersonalización, incentivando en los equipos de trabajo estrategias interpersonales y de grupo, que aborden el tema desde la representación grupal, con fomento de apoyo social y emocional por parte de todos los trabajadores administrativos, donde se adquieran nuevas habilidades o mejorar las que ya poseen, obteniendo, refuerzo social, información sobre la ejecución de diferentes tareas, con adecuado apoyo afectivos, consejos, emocional, social, u otros tipos de ayuda, destacando lo informal y formal en la prevención.

Por otra parte, en los elementos relacionados con la realización personal, propiciar a través de las autoridades ejecutivas, desarrollo de programas de prevención enfocados a mantener un entorno agradable en la organización, con la implementación de actividades de socialización dirigidas con un carácter preventivo, al inicio cada profesional comience su jornada laboral, aplicando habilidades para desarrollar las actividades durante el día.

Es importante que se conformen los delegados de prevención en programas de Salud y Seguridad Laboral, como también el funcionamiento del comité de este, con la identificación de perfiles y puestos de cargos, desde los riesgos psicosociales.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, C. E. M. (2006). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial Limusa. <https://pure.urosario.edu.co/en/publications/metodolog%C3%ADa-dise%C3%B1o-y-desarrollo-del-proceso-de-investigaci%C3%B3n-con-énfasis-en-ciencias-empresariales>.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Fidias G. Arias Odón. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=related:Gmj7wDXPmocJ:scholar.google.com/&ots=kYlOdnyno7&sig=HylMVffz9jPsEK-2VVX7u2I5-j4#v=onepage&q&f=false>
- Balestrini Acuña, M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. *Caracas. Editorial Textos*. https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve/248
- Banguero, H. (2001). Dinámica de la Población Mundial y la Población de Honduras en el Contexto de la Población Mundial. *Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Postgrado Latinoamericano en Trabajo Social, Maestría en Demografía Social, Tegucigalpa*. https://gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Honduras_Elvis_Geovany_Trejo_Teruel.pdf
- Beehr, T. A., y McGrath, J. E. (1992). Apoyo social, estrés laboral y ansiedad. *Ansiedad, estrés y afrontamiento* 5(1), 7-19. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080%2F10615809208250484>

- Bellorín A. y Hugo de J. (2010) “*Síndrome de Burnout o estrés laboral en el Personal de emergencia de un hospital tipo IV. Maturín Estado Monagas 2008*”. Trabajo de Grado, Universidad Nacional Experimental de Guayana. <https://xdoc.mx/documents/0-republica-bolivariana-de-venezuela-universidad-nacional-5e1789dccdd69>
- Bencomo, J., Paz, C., y Liebster, E. (2004). Rasgos de personalidad, ajuste psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería. *Investigación clínica*, 45(2), 113-120. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332004000200002
- Bernal García, J., y González Pereira, K. (2017). *Riesgos psicosociales en la desvinculación laboral unilateral* (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia). <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/553/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carballeira, A. L. (2017). *El Síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Doctoral dissertation, Universidade de Vigo). http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1
- Castaño, E. F., y del Barco, B. L. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of psychology and psychological therapy*, 10(2), 245-257. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>
- Contreras-Pulache, H., Mori-Quispe, E., Lam-Figueroa, N., Gil-Guevara, E., Hinostroza-Camposano, W., Rojas-Bolívar, D. y Conspira-Cross, C. (2011). Procrastinación en el estudio: exploración del fenómeno en adolescentes escolarizados. Lima Metropolitana,

Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 15(3), 1-5.
<https://www.redalyc.org/pdf/2031/203122771007.pdf>

De Sousa Medeiros, E. R., Solano Dávila, K. V., y Sequeira Espinoza, M. V. (2019). *Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos residentes de pediatría del hospital Alemán nicaragüense, Febrero-Marzo, 2018* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).
<https://repositorio.unan.edu.ni/11875/1/100138.pdf>

Díaz Bambula, F., y Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000100009

Fernández Martínez, M. E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/902>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la *Ciudad de México: Mc Graw Hill*, 12, 20.
<http://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>

Hernández-Vargas, C. I., Dickinson, M. E., y Ortega, M. Á. F. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. *Revista de la Facultad de Medicina UNAM*, 51(1), 11-14.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-2008/un081c.pdf>

Jiménez, B. M. (2002). Variables sociodemográficas en el proceso de desgaste profesional. *Revista de ROL de Enfermería*, May

2014.https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32463057/VARIABLES_SOCIODEMOGRAFICAS_EN_enfermeria-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1637586700&Signature=dqZmKaX4ytY0NBcms-KmKYXQCoOpROds0gxxm9IRMAMlhWc6dtGdcKoEpP-3WaGo1m3zJAhJZUIUZRVtBk~LlkX0tMivVBTiWi4RpWu4aRJeWaTilt~OVMeISSOGVpYS1HDN4EkYfsyHqhGhMCrG772suggt3PL44Cp6jSYn7WhpTi0ZvR03u~ybT5GgKGT7TesEhLV4NqX0jBuGtQC083id0xDGpHT6dg-ubn~dBbZt88jT1Mzsejgp5kAplwV0kExJ09BOaJ87v6psB5m0rGS37DrvcyLFHQO663sTlxhilT~GDhoxRZBpViW4n8qTxk36-CQgsAWz-C22dbnA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Levi, L. (2002). ¿ La sal de la vida o el beso de la muerte?. *Magazine: revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, (5), 11-13.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3855340>

Matud, M. P., Guerrero, K., y Matías, R. G. (2006). Relevancia de las variables sociodemográficas en las diferencias de género en depresión. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(1), 7-21.
<https://www.redalyc.org/pdf/337/33760101.pdf>

Medina Moncayo, A. N. (2017). *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>

- Miravalles J, (2011) “*Gabinete Psicológico*” - Separata de Salud Mental Hospital Central San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela. Original de San Juan de la Cruz 11, 2 Izq, Zaragoza. España. 976 567 028 / <http://www.javiermiravalles.es/>
- Moncada, S., Llorens, C., y Sánchez, E. (2005). Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas. *Barcelona: ISTAS*.https://nanopdf.com/download/organizacion-del-trabajo-factores-psicosociales-estres-y-salud_pdf
- Monte, P. R. G. (2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicológica*, (100), 68-83.<http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>
- Monte, P. R. G. (2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicológica*, (100), 68-83.<http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>
- Moreno, M. (2019). Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.<http://docplayer.es/150296327-Sindrome-de-burnout-y-competencias-laborales-del-personal-asistencial-del-centro-de-salud-san-fernando-san-juan-de-lurigancho-2018.html>
- Muñoz Osorio, Y. A., Osorio Moreno, D. M., Robles Díaz, E. P., y Romero Ferreira, Y. E. (2014). Síndrome de burnout en el personal de un hospital de referencia Ibagué 2014.<http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014-%20S%c3%adndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enferme>

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial

Episteme. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jwejBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=related:Gmj7wDXPmocJ:scholar.google.com/&ots=WPdewI9bWC&sig=_QsfStsP_em6HHqjReP_qgmi9IU#v=onepage&q&f=false

Sánchez, A. C., Claro, M. R., Lorenzo, C. M., VicenteMartín, C., Morales, M. A., y

Fernández, M. F. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en fisioterapia. *Fisioterapia*, 28(1), 17-

22. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0211563806740172>

Spormann, C., Pérez, C., Fasce, E., Ortega, J., Bastías, N., Bustamante, C., y Ibáñez, P.

(2015). Predictores afectivos y académicos del aprendizaje autodirigido en estudiantes de medicina. *Revista médica de Chile*, 143(3), 374-382.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000300013&script=sci_arttext&tlng=p

Zimmer, S. (2016) *Proyecto Salud*. Portal de Noticias. Buenos Aires, República Argentina.

Documento. <http://www.proyecto-salud.com.ar/shop/detallenot.asp?notid=5613>