



1859

UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Unidad de Educación a Distancia y en Línea
Carrera de Trabajo Social

Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad

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

AUTOR:

Luis Alberto Pogo Loján

DIRECTORA:

Dra. Betti del Cisne Reyes Masa Mgtr.

LOJA – ECUADOR

2025

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **REYES MASA BETTI DEL CISNE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja**, en la actualidad, perteneciente al estudiante **LUIS ALBERTO POGO LOJAN**, con cédula de identidad N° **1104645104**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 18 de Febrero de 2025



F) DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-001174

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, Luis Alberto Pogo Loján declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1104645104

Fecha: Loja 17 de marzo del 2025

Correo electrónico: luis.a.pogo@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0988697228

Carta de autorización

Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Luis Alberto Pogo Loján** declaro ser autor/a del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los diecisiete días del mes de marzo de dos mil veinticinco.

Firma

Autor: Luis Alberto Pogo Loján

Cédula de identidad: 1104645104

Dirección: Loja sector las peñas calles Atahualpa y Mercadillo

Correo electrónico: luis.a.pogo@unl.edu.ec

Teléfono: 0988697228

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Dra. Betti del Cisne Reyes Masa, Mgtr.

Dedicatoria

La presente investigación producto del arduo esfuerzo y sacrificio, en primer lugar, se lo dedico a Dios por darme vida, salud y cubrirme con su infinita misericordia en cada paso que doy, al igual que, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en el día a día, por haber puesto en mi camino a todas las personas que durante esta etapa se convirtieron en un soporte fundamental para no desmayar, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Así mismo, lo dedico a mi querida esposa, quien siempre ha estado presente en cada etapa de mi vida brindándome su amor, comprensión y apoyo constante. Su presencia durante todo este tiempo ha sido un pilar esencial en mi vida y sin su respaldo esta meta no habría sido posible.

A mi querida hija, quien es el motor de mi vida, cuya sonrisa llena de ternura ilumina mis días, es mi mayor motivación e inspiración. Este logro es el primero de muchos que compartiremos juntos, tengo la esperanza de guiar tus esfuerzos para que también persigas tus sueños.

Con todo mi amor y orgullo, esta investigación es dedicada para ustedes.

Luis Alberto Pogo Loján

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento infinito a mi esposa e hija quienes siempre me han apoyado en mi formación académica, ellas con su amor y comprensión han sabido guiarme por el camino correcto y de la mano de Dios hoy estoy logrando una más de mis metas propuestas.

A la universidad Nacional de Loja y a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, al personal administrativo y docente de la Carrera de Trabajo Social por los conocimientos brindados y las experiencias adquiridas durante todo este tiempo de formación.

A la Dra. Betti del Cisne Reyes Masa, directora de la carrera y de la investigación, por su paciencia y por los conocimientos, directrices y visión crítica brindada para poder sacar adelante esta investigación.

Finalmente, expreso mi sincero agradecimiento al Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja y a todos quienes la conforman, por su apertura y disposición para participar en esta investigación.

Luis Alberto Pogo Loján

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1. Paradigma sociocrítico.....	6
4.2. Marco conceptual.....	6
4.2.1. Antecedentes históricos	6
4.2.2. Antecedentes estadísticos.....	7
4.2.3. Bases teóricas	8
4.2.4. Variable: Estrés laboral	9
4.2.5. Variable 2: Desempeño laboral	14
4.3. Marco legal	22
4.3.1. Agenda 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	22
4.3.2. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	22
4.3.3. Norma NTE INEN-ISO 45003.....	22
4.3.4. Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025	22
4.4. Marco contextual	23
5. Metodología.....	24
5.1. Contexto del área de estudio.....	24
5.2. Metodología.....	25
5.3. Procesamiento y análisis de datos	26

6. Resultados.....	27
6.1. Escala de estrés laboral.....	27
6.2. Observación participante	30
7. Discusión	32
8. Conclusiones.....	34
10. Bibliografía.....	36
11. Anexos.....	46

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación del Departamento de Violencia Intrafamiliar Cantón Loja. Obtenido de Google Maps, 2024.....	24
---	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Problemas con el sueño.....	27
Tabla 2 Jaquecas y dolores de cabeza	28
Tabla 3 Temblores musculares	28
Tabla 4 Agotamiento	29
Tabla 5 Deseos de no levantarse por las mañanas.....	29
Tabla 6 Número de servidores policiales por cada nivel de riesgo	30

Índice de anexos

Anexo A Oficio.....	46
Anexo B Estructura de escala de estrés laboral	47
Anexo C Estructura de guía de observación	47
Anexo D Estructura de guía de grupos focales	48
Anexo E Propuesta de intervención	50
Anexo F Memoria fotográfica	56



1. Título

Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad.



2. Resumen

El estrés laboral es un problema psicosocial que tiene efectos negativos en la calidad de vida laboral de los trabajadores, especialmente en el desempeño laboral durante las actividades y funciones que realizan en el entorno de trabajo. En el contexto del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, el estrés laboral se constituye como una problemática que limita el desarrollo integral de los servidores policiales. La investigación se desarrolló con el objetivo de analizar el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales, así mismo, conceptualizar teórica y metodológicamente las causas y consecuencias del estrés laboral en la calidad de vida laboral, al igual que, determinar las causas y efectos del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales y, finalmente elaborar una propuesta de intervención para disminuir el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales. Para llevar a cabo la investigación se utilizó una metodología con enfoque mixto de tipo exploratoria y diseño no experimental, se empleó técnicas como la escala de estrés laboral y la guía de observación participante aplicada a 20 servidores policiales de este departamento. Se obtuvo como resultados que más de la mitad de servidores policiales padecen de estrés laboral en niveles alto y grave, con efectos como jaquecas, imposibilidad de conciliar el sueño y temblores musculares. Por lo tanto, se concluye que el estrés laboral afecta al desempeño laboral y la calidad de vida laboral de los servidores policiales.

Palabras Clave:

Servidores policiales, calidad de vida, estrés laboral, desempeño laboral, problemas psicosociales.



Abstract

Job stress is a psychosocial problem that has negative effects on the quality of work life of workers, especially on job performance during the activities and functions they perform in the work environment. In the context of the Domestic Violence Department of the National Police of Loja Canton, work stress is a problem that limits the integral development of police officers. The research was developed with the objective of analyzing the impact of work stress on the quality of work life of police officers, as well as to conceptualize theoretically and methodologically the causes and consequences of work stress on the quality of work life, as well as to determine the causes and effects of work stress on the quality of work life of police officers and, finally, to elaborate an intervention proposal to reduce the impact of work stress on the quality of work life of police officers. In order to carry out the research, a mixed approach methodology of exploratory and non-experimental design was used, using techniques such as the work stress scale and the participant observation guide applied to 20 police officers of this department. The results showed that more than half of the police officers suffer from work-related stress at high and severe levels, with effects such as headaches, inability to sleep and muscle tremors.

Key words:

Police officers, quality of life, work stress, work performance, psychosocial problems.

3. Introducción

El estrés laboral es un problema que afecta a gran cantidad de trabajadores de organizaciones y empresas en todo el mundo, provocando efectos negativos sobre distintas esferas de su vida, de manera especial, se convierte en un factor que limita su desempeño laboral. Es así que, de acuerdo a Barrera et al., (2021) estrés laboral se caracteriza por presentar respuestas a nivel cognitivo, emocional, físico y comportamental frente a una situación que requiere de alta demanda y exigencia para el trabajador. En el contexto del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Subzona de Policía Loja Nro. 11 se entiende que los servidores policiales están expuestos a situaciones de alta complejidad que ponen en riesgo su estado físico, emocional y, además, su desempeño en el espacio de trabajo.

El tema abordado en la presente investigación es de gran importancia, puesto que, genera nuevas perspectivas sobre el estrés laboral; además, se estudia la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar, considerando que, están constantemente inmersos en situaciones complejas que resultan desgastantes a nivel emocional y físico, esto provoca el apareamiento del estrés laboral que genera consecuencias negativas sobre su desempeño laboral, relaciones sociales y, estado de salud físico y emocional. Así mismo, el estrés laboral incide de manera significativa en la dinámica organizacional y en la calidad del servicio que brindan los servidores policiales a la ciudadanía, convirtiéndose en un gran desafío que requiere de una intervención integral para mitigar sus efectos.

La investigación tiene grandes beneficios para el sector investigado, ya que, por medio de la identificación de las causas y efectos del estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores policiales, es posible diseñar estrategias de intervención para mejorar las condiciones laborales de los agentes, promover su bienestar y mejorar su calidad de vida laboral. De esta manera, se logra beneficiar no solo a los servidores policiales ya la institución, sino también se fortalece la eficacia, eficiencia y calidad de servicios prestados a la ciudadanía en casos de violencia intrafamiliar.

Por otro lado, la investigación tiene estrecha relación con un estudio realizado por Cueva et al., (2023) en donde se determinó que, el estrés laboral produce un cambio negativo en la calidad de vida laboral, lo que a su vez perjudica la satisfacción de las necesidades personales y laborales, las mismas que son el eje principal para la realización personal. Mientras que, un estudio llevado a cabo por Méndez & Valdivieso (2018) evidencia que, el estrés laboral en los agentes de tránsito del Cantón Loja es provocado por causas asociadas a las malas relaciones



interpersonales, maltratos recibidos por parte de la ciudadanía y presión laboral, creando consecuencias como el desgaste físico y emocional, alteraciones y ausentismo laboral.

La investigación se fundamenta en la pregunta de investigación ¿Cómo afecta el estrés laboral a la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja? Y, en las preguntas específicas: ¿Cuáles son los referentes teóricos y metodológicos del estrés laboral y calidad de vida laboral de los servidores policiales?; ¿Cuáles son las causas y efectos del impacto del estrés laboral en los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja? ¿Cómo contribuye una propuesta de intervención desde el enfoque de Trabajo Social para disminuir el impacto de esta problemática en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja?

En base a ello, la investigación se sustenta en el objetivo general: Analizar el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad. Y en los siguientes objetivos específicos: Conceptualizar teórica y metodológicamente las causas y consecuencias del estrés laboral en la calidad de vida laboral; Determinar las causas y efectos del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad. Y, elaborar una propuesta de intervención desde el enfoque de Trabajo Social para disminuir el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja.

Además, el alcance de la investigación se relaciona con la comprensión profunda acerca de las dinámicas y exigencias del trabajo en el grupo específico de los servidores policiales, permitiendo entender como estas se convierten en un factor de riesgo para el surgimiento de problemas como el estrés laboral, que afectan a la calidad de vida laboral y el desempeño de los servidores policial.

4. Marco teórico

4.1. Paradigma sociocrítico

Blanco *et al*, (2013) definen el paradigma sociocrítico como una crítica constructiva que se hace a la realidad, se caracteriza por conocer y comprender la realidad como una praxis, así mismo, hace posible la articulación de la teoría con la práctica y está destinado a cuestionar la neutralidad de la ciencia.

Por su parte, Cuahonte & Hernández (2015) expresan que el paradigma sociocrítico se orienta a “la autorreflexión crítica en los procesos de conocimiento. Su finalidad es la transformación de la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados por estas.” (p. 27)

En la presente investigación el paradigma sociocrítico permite analizar y comprender críticamente el problema del estrés laboral y cómo afecta la calidad de vida laboral de los servidores policiales, posibilitando actuar sobre esta problemática y generar alternativas de solución para mejorar la calidad de vida y el bienestar laboral de este grupo.

4.2. Marco conceptual

4.2.1. Antecedentes históricos

De acuerdo a Hernández *et al*. (2003) el estrés laboral comenzó a tomar relevancia en la segunda mitad del siglo XX, especialmente mediante estudios realizados a los miembros de las fuerzas armadas estadounidenses durante la segunda guerra mundial, en donde se demostró que los sentimientos de amenaza daban origen a problemas psicosomáticos y al estrés. A finales del año 1950 el estrés ocupacional se investigó a profundidad por la Universidad de Michigan, en estos estudios se determinó que todos los problemas relacionados al rol de los trabajadores en su espacio laboral conducían al estrés, en este sentido, factores como la presión laboral, conflictos laborales y la ambigüedad del rol laboral son desencadenantes del estrés ocupacional.

Durante los años 60 y 70, surgió el rediseño del puesto, un programa que fue llevado a cabo con la finalidad de disminuir los problemas motivacionales de los trabajadores, enfocándose principalmente en que las tareas asignadas a los trabajadores cuenten con las condiciones favorables para su realización y desempeño.

A inicios de los años 80, se comenzó a brindar más atención científica al estrés ocupacional, no solo por parte de investigadores, sino que también gobiernos y demás organizaciones se sumaron a su estudio, por ejemplo en el año 1991 la OMS, Comunidad Económica Europea, la OIT y el Instituto Estadounidense para la Salud y Seguridad Ocupacional se reunieron para determinar la importancia de un ambiente de trabajo saludable,

a partir de este año se comenzó a darle más relevancia a los riesgos psicosociales del trabajo y a implementar estrategias para disminuir los efectos de los mismos.

4.2.2. *Antecedentes estadísticos*

En el contexto internacional, el estrés laboral ha ido subiendo en los últimos años, según menciona Cuellar (2023) la Encuesta State of the Global Workspace 2023 Report evidencia que, a partir de la pandemia, en el año 2020 el 43% de la población trabajadora ha sufrido estrés laboral, hasta el año 2023 se revela que en más de 160 países alrededor del mundo, el 44% de los trabajadores han experimentado estrés laboral en el día anterior. Siendo Estados Unidos, Canadá y países de Asia Oriental los que tienen los niveles más altos de estrés laboral.

Un estudio realizado por Chacón et al. (2019) en algunos países de Latinoamérica reveló que los niveles de estrés en la población laboral son altos, siendo Venezuela el primer país con mayores cifras de estrés laboral entre sus trabajadores con el 63%, seguido de Ecuador con el 54%, Panamá con el 49%, Honduras con el 34%, Perú con el 29%, mientras que Colombia se encuentra en el último lugar con un 26%.

Según Forbes Colombia (2022) un estudio de la firma Mercer-Marsh reveló que el 56% de empleados en toda Latinoamérica se sienten extremadamente, muy o algo estresados a diario en su puesto de trabajo, así mismo, Colombia se ubicó como el primer país a nivel latinoamericano con niveles de estrés más altos, representando el 57%. Este estudio pone de manifiesto que la pandemia por COVID 19, contribuyó a la consolidación de este problema puesto que deshumanizó a los trabajadores de su entorno laboral.

En América Latina la encuesta State of the Global Workspace 2023 Report, se registran niveles de estrés del 41%. Sin embargo, la Revista Diario Libre (2023) revela cifras obtenidas por el informe Health on Demand 2023, en donde se evidencia que el 48% de los empleados en Latinoamérica se sienten estresados a diario. Teniendo como principales factores estresantes a: las presiones laborales con un 58%, liderazgo ineficiente con el 39% y una cultura de trabajo negativa con el 37%.

El IESS (2018) en el Boletín Estadístico del Seguro General de Riesgos del Trabajo, pone a conocimiento de la población que uno de los factores que perjudican a los trabajadores del país es la tensión mental o psicológica, más conocida como estrés con un 31,6%, caracterizándolo como un factor de riesgo psicosocial que limita al trabajador para un buen desempeño dentro de su puesto de trabajo, además de generar efectos adversos en diversas esferas de su vida.

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública (2022), en el Ecuador el mayor porcentaje de enfermedades laborales están relacionadas al estrés, es decir el 22,5% de la población trabajadora del país, ha sufrido algún tipo de enfermedad cuyos factores de riesgo y causas principales se encuentran asociadas al estrés laboral, afectando su desenvolvimiento en el trabajo, a nivel social y personal.

El Ecuador según Figueroa (2023) se posiciona como el primer país a nivel de Latinoamérica con niveles más altos de estrés laboral. Además, se evidencia que el compromiso promedio con el trabajo ha disminuido dos puntos, tan solo el 22% de los trabajadores se muestran realmente comprometidos, de este modo, el Ecuador se ubica en el ranking 13 de 20 países de la región Latinoamérica y el Caribe.

En el Cantón Loja, Méndez & Valdivieso (2018) llevaron a cabo una investigación para conocer el estrés laboral en el desempeño laboral de los Agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito, en donde obtuvieron como principales factores causantes del estrés laboral a las malas relaciones interpersonales, maltratos por parte de la ciudadanía, presión por parte de sus superiores provocando efectos como desgaste físico y emocional, alteraciones en el trabajo y ausentismo laboral.

4.2.3. Bases teóricas

4.2.3.1. Teoría transaccional del estrés

De acuerdo a Martínez (2022) los principales exponentes de esta teoría son Lazarus & Folkman, para quienes el estrés es considerado como una relación constante entre la persona y su entorno, el cual es caracterizado por el sujeto como una amenaza para sus recursos, que pone en riesgo su bienestar. Esto puede significar daños y desafíos, además, la adaptación de las personas a nuevas situaciones puede ser limitada o facilitada por diversos factores personales, ambientales o contextuales. (p. 18)

4.2.3.2. Modelo demandas-control-apoyo

Según Calderón & Fernández (2017) se trata de un enfoque relacionado al área de la salud ocupacional, el cual intenta explicar que las características psicosociales en el entorno laboral influyen en gran medida en el surgimiento del estrés. Es por ello que, las altas demandas en el trabajo y el poco control ocasionan efectos como fatiga, ansiedad, enfermedades, producto del estrés. Por otro lado, las bajas demandas y el alto control ocasionan bajo estrés, sin embargo, en un ambiente en donde existe bajo control y bajas demandas, predomina la monotonía lo que causa falta de motivación en los empleados.

4.2.3.3. Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa

López *et al*, (2022) expresa que el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa es una teoría explicativa del estrés propuesta por Siegrist en el año 1996, quien explica que si existe un desequilibrio en el componente esfuerzo-recompensa se generarán efectos negativos en la salud y bienestar de los trabajadores, en cambio si tanto los componentes extrínsecos como intrínsecos actúan equilibradamente el resultado será satisfactorio en la salud de los trabajadores. (p. 94)

Estas teorías ofrecen un marco para la comprensión del estrés laboral desde diferentes áreas, el conocimiento de las mismas hace posible el abordaje del problema de una manera holística e integra, considerando no solo factores individuales sino también aquellos aspectos que se relacionan con la organización y el ambiente que se genera dentro de la misma.

4.2.4. Variable: Estrés laboral

4.2.4.1. Concepto de estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés es un estado de mucha preocupación o tensión mental que se genera debido a una situación difícil que la persona es incapaz de asimilar de manera adecuada. Todas las personas tienen cierto nivel de estrés, puesto que es una respuesta natural ante las amenazas del entorno, sin embargo, el exceso de estrés genera consecuencias negativas en el desarrollo de la persona.

Cisneros *et al*, (2021) consideran que el estrés es un estado que se caracteriza por la tensión psicológica, psíquica y física que experimenta una persona dentro de su entorno de trabajo, y tiene estrecha relación con la falta de control de ciertas situaciones que afectan de manera directa al individuo. (p. 1)

Enríquez *et al*, (2022) define al estrés como un estado de alerta que toma el organismo cuando se enfrenta a una situación que le genera malestar, se trata de una alteración emocional compleja que va acompañada de una serie de cambios y reacciones a nivel físico y psicológico, y que puede presentarse durante un periodo prolongado de tiempo. (p. 249)

Por ende, el estrés se considera como una respuesta natural que tiene el organismo frente a situaciones amenazantes que desafían sus capacidades. Aunque, en algunas ocasiones estas situaciones nos permiten potenciar y mejorar aspectos sencillos de nuestra vida, en otras se convierten en un problema grave que afecta la salud física y emocional de la personal.

4.2.4.2. Estrés laboral

El estrés laboral se presenta como una respuesta ante las altas exigencias y demandas que se presentan en el entorno laboral. Se trata de reacciones físicas, fisiológicas y psicológicas

que se originan debido a la exposición a condiciones laborales que superan las capacidades y recursos que tiene el individuo para el afrontamiento de las exigencias. (Patlán, 2019, p. 162)

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo -OIT (2016) el estrés laboral es la respuesta física y emocional al desequilibrio que se produce entre las exigencias laborales y los recursos que tiene la persona para hacer frente a las mismas. Por lo general, el estrés laboral se relaciona con aspectos como la organización en el trabajo, las relaciones dentro del entorno laboral y el diseño del trabajo.

Según Montoya (2022) el estrés laboral aparece cuando los trabajadores carecen de recursos para afrontar la complejidad de los factores profesionales y laborales que se presentan día a día en su ejercicio laboral. Puede derivarse de acciones como la intensidad de las actividades, el poco reconocimiento del esfuerzo, desigualdad de condiciones laborales, entre otros. (p. 3)

El estrés laboral se concibe como un grave problema que afecta la salud emocional, física y psicológica de los trabajadores, por lo tanto, también limita el desarrollo personal, profesional y su productividad dentro del trabajo. Es producto de todas las demandas y la poca capacidad de afrontamiento que tiene la persona para asumir los desafíos que se le presentan, por lo que, es importante que dentro de las organizaciones se desarrollen medidas para la prevención del estrés y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

4.2.4.3. Causas del estrés laboral

Barrera *et al*, (2021) expresan que las causas del estrés laboral están relacionadas a la sobrecarga del trabajo, la falta de apoyo por parte de la organización o empresa, la desorganización, falta de recursos, malas relaciones sociales dentro de la empresa, mal clima organizacional, horarios de trabajo largos, sueldos injustos, entre otros. (p. 136)

En esta misma línea, Ortiz (2020) refiere que el estrés laboral se produce por causas asociadas a la presión del trabajo, las exigencias en el desarrollo de actividades y un gran desequilibrio en la exigencia laboral y los recursos de afrontamiento que tiene la persona. Aunque, en algunas ocasiones las causas también pueden derivar de factores personales relacionados al trabajador, como su estado de ánimo, entorno familiar y social, etc. (p. 2)

Garavito & Salamanca (2011) consideran que existen causas en diferentes esferas que provocan el estrés laboral, estas son: El ambiente físico inadecuado, como la falta de luminosidad, ruido, toxicidad. Así mismo, existen factores individuales como altas demandas en la realización de actividades. Factores grupales como la falta de comprensión y cohesión en el equipo de trabajo. Y, factores organizacionales tal como el mal clima organizacional, la falta

de familiarización o desconocimiento de las tecnologías y una inadecuada estructura organizacional.

Las causas del estrés laboral representan una gran variedad de factores que se relacionan entre sí y que provocan un estado negativo en la vida del trabajador, algunas de ellas se relacionan a las demandas del trabajo, el ambiente laboral, las relaciones laborales, entre otros. Todas estas condiciones se juntan y generan un desequilibrio en el trabajador, lo que llega a afectar no solo a su vida laboral sino también en su entorno personal, comprender estas causas es esencial para desarrollar estrategias de intervención efectivas.

4.2.4.4. Consecuencias del estrés laboral

Patlán (2019) refiere que el estrés laboral genera consecuencias como: trastornos y problemas musculares, depresión, ansiedad, problemas emocionales, problemas familiares, así mismo, como efecto del estrés laboral se puede llegar al aislamiento social, el agotamiento en la persona y existe un mayor riesgo a desarrollar enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales.

Por su otro lado, Ortiz (2020) considera que los efectos más notorios en los trabajadores que padecen de estrés laboral son: la irritabilidad constante y apatía, el bajo rendimiento en el trabajo, la falta de motivación en la realización de las actividades diarias, la depresión y baja autoestima, así mismo, el individuo puede desarrollar problemas para conciliar el sueño.

Barrera *et al*, (2021) expresa que el estrés laboral genera consecuencias negativas no solo en el ámbito laboral sino en la esfera individual de la persona, especialmente a nivel físico con efectos que limitan su adecuado desarrollo, provocando problemas como dolores de cabeza, cardiovasculares y musculares, lo que a su vez afecta su desenvolvimiento en la empresa. (p. 138)

Los efectos que causa el estrés laboral son profundos y provocan un grave impacto en el bienestar del individuo a nivel físico, emocional y psicológico, tanto que contemplan desde problemas físicos hasta el agotamiento mental. Si no se abordan estos efectos oportunamente pueden comprometer la calidad de vida del trabajador, por ello se considera esencial que dentro de las organizaciones y empresas se promueva un entorno laboral saludable con buenas prácticas para la prevención de riesgos psicosociales.

4.2.4.5. Tipos de estrés laboral

Ortiz (2020) identifica cuatro tipos de estrés laboral:

Estrés laboral episódico: Se trata de un tipo de estrés cuya principal característica es la brevedad del episodio, con una causa específica que lo provoca, es decir, cuando desaparece este causante también desaparece el estrés.

Estrés laboral crónico: Lazarus & Folkman (1984) definen el estrés laboral crónico como la relación que se establece entre la persona y el entorno, la misma que es evaluada por el individuo como una amenaza.

Estrés positivo: Se presenta cuando la persona se enfrenta a nuevos retos que le permiten mantenerse alerta y sobre todo lo impulsan a crecer profesionalmente.

Estrés negativo: Este tipo de estrés afecta significativamente la salud física y emocional de la persona.

Los diferentes tipos de estrés generan efectos en la vida de los trabajadores, especialmente en su bienestar y salud. Reconocer y comprender cada una de estas clasificaciones es importante para diseñar y ejecutar estrategias de intervención efectivas, ya que, con ello, se podrá identificar factores de riesgo y señales tempranas de estrés laboral en cualquiera de sus formas, así mismo, permite a las organizaciones crear entornos laborales más saludables que promuevan el desarrollo personal y la salud en sus trabajadores.

4.2.4.6. Evaluación del estrés laboral

Lara *et al.*, (2023) manifiestan que la evaluación del estrés laboral se realiza por medio de instrumentos de medición, los mismos que permiten determinar y evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en el entorno laboral y a su vez medir el nivel de estrés que puede padecer una persona. Algunos de estos instrumentos son Job Content Questionnaire, Effort Reward Imbalance Questionnaire, además de otros test que pueden ser diseñados en base a las necesidades del entorno de trabajo. Específicamente los test de evaluación y medición de estrés laboral, permiten evaluar el estrés en varias dimensiones clasificando los síntomas en las áreas que corresponden.

La evaluación del estrés laboral permite determinar el nivel de estrés laboral que sufre el trabajador, haciendo posible el diseño y ejecución de estrategias de manejo y prevención del estrés y promover una mejor calidad de vida laboral.

4.2.4.7. Prevención del estrés laboral

La prevención del estrés laboral es esencial en los entornos de trabajo, puesto que permite tener trabajadores mentalmente saludables así mismo trae múltiples beneficios para la organización como, por ejemplo, mejor rendimiento de los trabajadores, crecimiento organizacional, entre otros. Por lo que, es esencial aplicar algunas estrategias de prevención

como las que refieren Lara *et al.*, (2023), quienes asumen que es importante impulsar estrategias de prevención primaria orientadas a disminuir el estrés por medio de aspectos ergonómicos, manejo de cargos y mejoras en la organización. Así mismo, plantean las estrategias de prevención secundaria, en donde se educa a los trabajadores para el manejo adecuado del estrés, esto se puede realizar por medio de técnicas como la alimentación saludable y balanceada, ejercicio físico, fisioterapia, tiempo de relajación, entre otros.

4.2.4.8. Manejo del estrés laboral

Azcona et al. (2016) establecen que si no se ha logrado prevenir el estrés laboral es importante establecer las medidas necesarias para evitar que produzca efectos más adversos en los trabajadores. Es decir, lo que se busca impulsar con estas medidas atender todos los síntomas relacionados al estrés laboral que presentan los trabajadores. Para hacer frente al estrés laboral es importante abordarlo tanto a nivel individual como colectivo, con el desarrollo de estrategias asociadas a técnicas de relajación, ejercicios y apoyo emocional. Así mismo, es importante promover un clima social positivo que estimule a los trabajadores a desempeñarse adecuadamente y en donde los niveles de estrés por la realización de las tareas sean mínimos.

Las organizaciones pueden llevar a cabo acciones para disminuir los niveles de estrés como, por ejemplo: reducir las cargas laborales en los trabajadores, facilitar la organización de tareas, promover la creatividad de los trabajadores, fomentar una comunicación asertiva y facilitar condiciones adecuadas para que se desarrollen las actividades diarias, prestando atención a las condiciones ambientales, de seguridad y ergonómicas.

Por otro lado, resulta indispensable brindar a los trabajadores y colaboradores las herramientas y recursos necesarios para que puedan hacer frente al estrés laboral, enfatizando en una formación especial sobre el estrés laboral y las consecuencias que trae consigo. Es así, que es esencial educar a los trabajadores para que aprendan herramientas de gestión de tiempo, de agrupación de tareas, así mismo, priorizar las tareas y plantear objetivos reales respecto a ellas, por último, enseñarles técnicas de relajación las cuales permiten mejorar la sensación de cansancio y malestar.

4.2.4.9. Estrategias para afrontar el estrés laboral

Cirami et al. (2020) propone tres tipos de estrategias de afrontamiento. En primer lugar, se encuentran las estrategias de afrontamiento de evitación, las mismas que se relacionan con un descompromiso con los factores estresores y las emociones, es decir, evitan darle importancia al proceso del estrés, aunque los beneficios de este tipo de estrategias solamente

son a corto plazo ya que, sostiene por mucho más tiempo los síntomas y efectos del estrés laboral mientras que el trabajador considera que logró desestresarse.

Por otro lado, se encuentran las estrategias de afrontamiento por compromiso, las cuales se orientan a modificar la situación que genera el estrés mediante la ejecución de diversas actividades por parte del mismo individuo, tienen como finalidad cambiar la situación estresante mediante la transformación de alguno de los elementos que produzca el estrés.

Finalmente, las estrategias de afrontamiento emocional están destinadas a conservar la parte afectiva y emocional de los trabajadores, se relacionan con la inteligencia emocional, la misma que se trata de todas aquellas competencias personales que le permiten al trabajador hacer frente a los desafíos y regular sus emociones frente a situaciones estresantes.

4.2.5. Variable 2: Desempeño laboral

4.2.5.1. Concepto de desempeño laboral

González & Vílchez (2021) contemplan al desempeño laboral como la forma en la que los trabajadores de una empresa u organización cumplen las funciones, actividades y tareas que se les han asignado según el cargo o puesto que realicen dentro de la misma, estas acciones son asignadas a un trabajador según sus conocimientos, habilidades y destrezas. De este modo, el trabajador se comporta y actúa para cumplir con los objetivos propuestos, determinando su nivel de eficiencia y eficacia. (p. 58)

Por su parte, Pineda et al. (2023) definen al desempeño laboral como las acciones, comportamientos y actitudes que presenta el trabajador en la realización diaria de las funciones de su rol o puesto de trabajo, en relación con el contenido del cargo que ocupa y las tareas que le fueron asignadas. Para evaluar el desempeño laboral se encuentran indicadores como la organización de la empresa, la motivación del trabajador y las capacidades del mismo. (p. 10)

En este sentido, el desempeño laboral es la manera en la que se desenvuelven los trabajadores alineándose a las funciones y el puesto en el que se desenvuelven diariamente en su entorno de trabajo. Es por ello que, resulta fundamental que las empresas u organizaciones brinden las condiciones adecuadas para que los trabajadores y colaboradores puedan realizar sus tareas de forma eficiente, ya que, esto conducirá a que se sientan más motivados, satisfechos y, por ende, tengan un mejor desempeño laboral.

4.2.5.2. Evaluación del desempeño laboral

Heredia & Narvárez (2021) sostienen que la evaluación de desempeño laboral está relacionada a un marco filosófico de las organizaciones, alineado a perspectivas y técnicas que garantizan el funcionamiento y el rendimiento de los colaboradores. Los objetivos de la



evaluación de desempeño laboral son: Conocer las necesidades de los trabajadores, promover la responsabilidad de los trabajadores, fomentar una buena comunicación entre todos los departamentos de la organización, mantener un registro actualizado de los procesos de cada trabajador y finalmente, validar herramientas de selección.

En este sentido, se puede decir que la evaluación de desempeño laboral se concibe como un proceso sistemático y organizado por medio del cual se busca medir el cumplimiento y rendimiento de cada trabajador, y determinar las posibles falencias en su labor, de este modo, se logra identificar fortalezas y debilidades tanto de los trabajadores como de la organización, y posteriormente establecer las medidas necesarias para promover el rendimiento adecuado de los trabajadores.

4.2.5.3. Factores del desempeño laboral

Gonzales & Vílchez (2021) establecen que los factores del desempeño laboral se relacionan a aspectos actitudinales como personales, relacionados a la postura del trabajador en su puesto de trabajo, entre los más importantes se encuentran:

- **Adaptabilidad:** Se trata de la facilidad que tiene el trabajador para adecuarse a las condiciones de trabajo establecidas o a su vez, adaptarse a un nuevo cargo asignado y asimilar positivamente cada uno de los procesos de cambio que se desarrollan dentro de la empresa u organización.
- **Asistencia y puntualidad:** Es importante que el trabajador cumpla cabalmente no solo con sus actividades diarias, sino también que se enfoque en el cumplimiento del horario de entrada a su trabajo, de la asistencia diaria al mismo, de la puntualidad en la entrega de resultados que se le soliciten y la presencia activa dentro de su espacio de trabajo.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad del trabajador se evidencia en el compromiso asumido para el cumplimiento de cada una de sus obligaciones dentro del trabajo.
- **Motivación:** Se relaciona con la fuerza interior que impulsa al trabajador a realizar con positivismo y compromiso cada una de las actividades encomendadas y dar cumplimiento a los objetivos o metas planteadas tanto a nivel individual como colectivo.
- **Disciplina:** Se trata del accionar del trabajador que se rige a todas las normas y leyes de la empresa. Así mismo, se considera como la forma de actuar del

trabajador relacionado a las políticas y reglamentos que le permiten cumplir con las funciones asignadas por la organización.

- Cooperación: Hace referencia a la colaboración que tiene el trabajador tanto en las relaciones sociales como de trabajo dentro de la organización, es toda la predisposición que tiene para apoyar a la organización y a sus compañeros para el logro de los objetivos y metas comunes.
- Iniciativa: Contempla las ideas innovadoras que tiene el trabajador para aportar al crecimiento de la empresa y así lograr cumplir los objetivos propuestos por la organización.

4.2.5.4. Calidad de vida laboral

De acuerdo a Baitul (2012) como se citó en Cruz (2018) la calidad de vida laboral se sostiene en las percepciones que tienen los trabajadores sobre el grado de satisfacción o insatisfacción que tienen respecto al entorno en el que desarrollan sus actividades laborales. (p. 60)

Para Castro *et al*, (2018) la calidad de vida laboral se asocia a las condiciones de trabajo, las mismas que son las características que influyen en el surgimiento de riesgos que atentan contra la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores. La calidad de vida en el trabajo es esencial, ya que el recurso más importante de toda organización es el trabajador y si este no se encuentra satisfecho, se derivan otros problemas que afecta directa e indirectamente a la entidad. (p. 119)

Amasifuem & Murayari (2022) manifiestan que la calidad de vida laboral tiene como finalidad establecer aquellos aspectos del trabajo que influyen directamente en la calidad de vida del trabajador, por ello, es importante considerar el trabajo en sus múltiples dimensiones en el ser y hacer del colaborador. (p. 242)

La calidad de vida laboral es un aspecto esencial que garantiza el bienestar de los trabajadores, se contempla como el conjunto de condiciones laborales adecuadas que a su vez generan un equilibrio óptimo entre la vida laboral y personal. Tener una calidad de vida laboral adecuada es esencial para reducir el riesgo a desarrollar problemas psicosociales como el estrés laboral, además, los trabajadores se sienten más motivados, tienen un mejor rendimiento laboral y mayor satisfacción profesional y personal.

4.2.5.5. Factores que determinan la calidad de vida laboral

Tal como señala Álvarez *et al*, (2020) la calidad de vida laboral es un aspecto fundamental que debe garantizarse en todo entorno de trabajo, de modo que, el trabajador

alcance su máximo desarrollo y potencial de forma adecuada, sin embargo, existen algunos factores que inciden en la calidad de vida laboral, estos son:

- Los espacios de recreación.
- La familia.
- El apoyo y reconocimiento por parte de la organización o institución.
- La seguridad laboral.
- El bienestar laboral.
- El desarrollo profesional y la integración.

Mientras que, Aguilar *et al*, (2023) afirman que los factores que influyen en la calidad de vida laboral de un trabajador se desarrollan en dos dimensiones: objetiva y subjetiva, de la siguiente manera:

Factores objetivos

- El puesto de trabajo.
- La naturaleza de las actividades designadas.
- El entorno laboral.
- La cultura organizacional.
- Las condiciones de trabajo.
- Aspectos asociados a la remuneración.

Factores subjetivos

- Las oportunidades de desarrollo profesional.
- La interacción social y el desarrollo de relaciones interpersonales.
- La salud del trabajador y su bienestar.

Por su parte, Córdón (2024) revela que los factores que influyen en la calidad de vida laboral están relacionados al ambiente de trabajo, el entorno social, sentido de pertenencia, la estabilidad en el trabajo, el nivel de productividad, entre otros., los mismos que determinarán el aumento o disminución de la calidad de vida en el trabajo. (p. 217)

Estos factores si se abordan o desarrollan de la manera esperada se impulsa la buena calidad de vida laboral, sin embargo, cuando existe un desequilibrio entre ellos se obstruye el camino hacia la productividad, el buen desempeño y, por ende, se generan problemas que afectan tanto a los trabajadores como a la organización. Por lo que, es importante que cada uno de estos factores sean abordados y se promueva su adecuado desarrollo para promover una buena calidad de vida laboral.

4.2.5.6. Bienestar laboral

Arrieta *et al*, (2019) refieren que el bienestar laboral es un proceso que tiene como finalidad mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en las organizaciones o empresas, promoviendo un adecuado desarrollo integral tanto a nivel interno y externo de la vida del empleado. Desde lo interno se puede trabajar con programas de bienestar laboral que favorezcan la satisfacción del trabajador, desde un ámbito externo el bienestar laboral fomenta una buena relación del trabajador con su familia y entorno social.(p. 74)

Por su parte De la Rosa *et al*, (2023) consideran que el bienestar laboral es una herramienta fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y elevar el compromiso de los empleados, de modo que, cuando ellos se sienten motivados y valorados se comprometen con la organización y consigo mismos mejorando su productividad y calidad de vida. (p. 2)

Acevedo *et al*, (2023) definen el bienestar laboral como un proceso continuo orientado a establecer y optimizar las condiciones laborales del trabajador, con el objetivo de crear un entorno de trabajo saludable para impulsar su desarrollo y desempeño adecuado, además que, se debe tomar en cuenta la relación del contexto familiar y social con el bienestar. (p. 97)

En definitiva, el bienestar laboral es un aspecto importante que debe existir en toda empresa u organización, siendo la base para tener una mejor productividad y garantizar la sostenibilidad de la entidad. Además, el bienestar laboral de los trabajadores es fundamental para que puedan tener un buen desempeño en sus puestos de trabajo y, por ende, satisfacción laboral, provocando así que lleguen a tener una buena calidad de vida laboral.

4.2.5.7. Clima laboral

Castiblanco & López (2021) definen el clima laboral como un indicador en donde los trabajadores o colaboradores perciben distintos aspectos de la empresa u organización a la que pertenecen, en base a las condiciones que brinda el empleador y se evidencia que van en beneficio del desempeño laboral que además permita alcanzar niveles óptimos de productividad. Es decir, el clima laboral es la percepción de los trabajadores acerca del entorno de trabajo y de factores asociados al individuo, grupo y organización.

Por su parte, Arteaga & Pilligua (2019) establecen que en el clima laboral intervienen factores que juegan un papel importante al momento de que el trabajador perciba su ambiente de trabajo, los cuales están relacionados a la confianza, estabilidad laboral, trabajo cooperativo, relaciones positivas con los colaboradores, comunicación, liderazgo, profesionalidad y la satisfacción laboral.

4.2.5.8. Condiciones laborales

Burgos *et al*, (2021) establecen que las condiciones laborales se relacionan con las tareas o actividades, al igual que, un conjunto de características del entorno laboral, las cuales influyen directamente en la organización. En las organizaciones o empresas los trabajadores están expuestos a condiciones de trabajo negativas o positivas que inciden en su estado y desarrollo integral. Las malas condiciones laborales se convierten en altos riesgos psicosociales para el trabajador afectando su salud física y emocional, además de su desempeño y rendimiento en las actividades que realiza día a día.

4.2.5.9. Satisfacción laboral

Según Carranza *et al*, (2023) la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de placer o, por el contrario, de dolor que interviene sobre la objetividad y el comportamiento del trabajador, se determina mediante la relación que tienen los trabajadores con sus tareas en el trabajo, y las reacciones que se generan en su compromiso y actitudes. (p. 160)

De acuerdo a Mariscal & Mora (2019) la satisfacción laboral es un factor que impulsa a los trabajadores a actuar, y el comportamiento de los mismos tiene un impacto directo sobre su desempeño laboral, se trata de la forma como los empleados perciben su trabajo; es decir, el entorno laboral y las acciones que realiza la organización para promover su bienestar. (p. 2)

Desde la perspectiva de Carrillo (2023) la satisfacción laboral está relacionada con la percepción del trabajador de las actividades que realiza dentro de su trabajo, considerando que, si se encuentra satisfecho y contento con sus tareas existirá una actitud positiva frente a cualquier tipo de desafío que se le presente, por ende, existe satisfacción laboral.(p. 159)

La satisfacción laboral es clave para que el trabajador pueda tener una buena calidad de vida laboral, cuando el empleado no se encuentra satisfecho con las actividades que realiza y con las acciones o medidas que toma la organización es muy probable que su desempeño laboral disminuya, conjuntamente con el clima laboral y la productividad de la organización. Sin embargo, cuando existe una alta satisfacción laboral se impulsa su desarrollo tanto a nivel profesional como personal.

4.2.5.10. Trabajo Social Laboral y Ocupacional

De acuerdo a Calderón *et al*, (2020), el Trabajo Social Ocupacional cumple con roles importantes dentro de la organización, los cuales están relacionados a:

- Evaluaciones diagnósticas.
- Terapia breve.
- Derivación de casos.

- Brindar apoyo y orientación en la defensa de los derechos de los trabajadores.
- Desarrollar programas.

De igual forma, Guamán (2020) afirma que el Trabajo Social Laboral se consolida como una parte fundamental dentro del equipo multidisciplinario, su intervención está orientada a apoyar en las diversas problemáticas sociales relacionadas al trabajo. En este campo, el Trabajador Social se encarga de realizar actividades como el asesoramiento, gestión, desarrollo de programas y proyectos, prevención de problemas derivados del trabajo y riesgos laborales, etc. (p. 58)

Por su parte, Caparrós & Raya (2013) establecen que el profesional de Trabajo Social dentro de la empresa puede brindar sus servicios en las siguientes áreas:

- Salud en el trabajo, es decir, realiza acciones de prevención y control de adicciones, promueve la formación de habilidades, detecta situaciones de estrés laboral, informa y gestiona recursos.
- Relaciones laborales, el profesional se encarga de realizar estudios sobre el clima laboral, prevenir problemas dentro del trabajo y abordaje de situaciones como el acoso laboral.
- Situaciones personales y familiares, el Trabajador Social brinda atención social y familiar a través de la orientación e información.
- Proyección social, desarrollar programas de voluntariado, de gestión de planes de igualdad, y equilibrio entre la vida laboral y familiar.

El Trabajo Social en el área laboral y ocupacional es fundamental para promover un ambiente de trabajo con condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los trabajadores, dentro del cual prevalezcan las buenas prácticas y el respeto por sus derechos. Especialmente, frente al problema del estrés laboral el Trabajador Social actúa con un diagnóstico y evaluación de los factores que generan este problema para posteriormente diseñar una intervención centrada en las necesidades del individuo y con la finalidad de generar bienestar en el mismo. Además, el profesional de Trabajo Social brinda apoyo y asesoramiento en la gestión del estrés y demás problemas que son producto de la interacción laboral, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

4.2.5.11. Roles y funciones del Trabajador Social laboral

Loor *et al*, (2020) ponen de manifiesto que entre las funciones y roles que desempeña el Trabajador Social dentro del ámbito laboral, están:

- La planificación, ejecución y desarrollo de procesos relacionados a la selección de nuevos trabajadores.
- Manejo de problemas psicosociales como el estrés laboral, absentismo, entre otros.
- Promover un buen clima laboral.
- Garantizar los derechos de los trabajadores.
- Planificar y ejecutar proyectos o programas.
- Atención a las necesidades sociales del trabajador.
- Orientación para solucionar los problemas entre la organización y el trabajador.

Cedeño *et al*, (2021) refieren que el Trabajador Social en el ámbito laboral es un recurso humano invaluable, que permite crear un entorno de trabajo mucho más saludable, entre las funciones que desempeña se encuentran las siguientes:

- Proteger los derechos de los trabajadores.
- Mediar entre los derechos y deberes de los trabajadores y sus empleadores.
- Atender los casos y problemas que se desarrollen producto del trabajo.
- Promover las buenas prácticas y el bienestar laboral.
- Orientar a los trabajadores en los ámbitos emocional, social, psicosocial.
- Supervisar las actividades asignadas a los trabajadores.
- Planificar programas sociales.

Por su lado, Guamán (2020) considera que entre las principales funciones que realiza el Trabajador Social en el ámbito laboral, se encuentran el brindar apoyo y orientación psicosocial a los trabajadores, promover un buen clima laboral, la prevención de riesgos del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.

Cada una de las funciones y roles que desempeña el Trabajador Social dentro del ámbito laboral es importante para abordar y prevenir problemas sociales y laborales que puedan poner en riesgo la salud emocional, física y psicológica de los trabajadores, de modo que, se contribuya positivamente al desarrollo integral de los trabajadores.

4.2.5.12. Programa de prevención de riesgos psicosociales

En el Ecuador, el Ministerio del Trabajo a partir del año 2021 ha implementado un programa para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, el cual tiene como objetivo general “Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de las/los trabajadores y servidores”.

Así mismo, este programa debe ser implementado por todas las personas jurídicas, naturales, empresas, instituciones públicas y privadas en donde existan más de diez trabajadores.

Desde el enfoque de Trabajo Social, este programa se llevaría a cabo mediante la ejecución de estrategias y actividades en plena coordinación con otros profesionales, con la finalidad de abordar el problema de estrés laboral e implementar medidas para su intervención y prevención, de manera que, el entorno de trabajo sea un espacio de desarrollo de las actividades laborales que genere satisfacción, motivación y buen desempeño en los trabajadores.

4.3. Marco legal

4.3.1. Agenda 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible

El presente proyecto de investigación se sustenta en el **ODS 8**: "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos". De manera especial, con la **Meta 8.8**: "Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios."

4.3.2. Constitución de la República del Ecuador 2008

El proyecto de investigación tiene relación con el **Art. 326, numeral 5.-** "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar"

Lo que quiere decir que, los trabajadores en las empresas, organizaciones o instituciones deben contar con las condiciones laborales adecuadas para que puedan desarrollar sus actividades, considerando y respetando su integridad, bienestar y desarrollo.

4.3.3. Norma NTE INEN-ISO 45003

Esta norma está relacionada a la Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, al igual que, en la seguridad y salud psicológica en el trabajo, brinda un marco sólido para prevenir los riesgos psicosociales relacionados al trabajo que pueden derivar en efectos adversos en la salud de los trabajadores. Su objetivo es promover el bienestar de los trabajadores a través del mantenimiento y mejora de los espacios de trabajo.

4.3.4. Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025

Esta política está encaminada a fortalecer la atención de salud en los espacios laborales, presente las siguientes líneas estratégicas:

- Fortalecer la responsabilidad del Estado, empleadores y población trabajadora en la construcción de normativa y herramientas de salud en el trabajo.
- Crear entornos de trabajo saludables, por medio de la promoción de salud, prevención de enfermedades y accidentes en el trabajo.
- Desarrollar soluciones prácticas, conocimiento y evidencia en materia de salud en el trabajo.
- Promover el diálogo y la participación de los actores sociales en la formulación de políticas públicas en temas relacionados a salud en el trabajo.
- Impulsar acciones de salud en el trabajo.

4.4. Marco contextual

La Subzona de Policía Loja Nro. 11 es una división administrativa de la Policía Nacional, que funciona específicamente dentro del Cantón Loja y demás cantones de la provincia con sus respectivos distritos policiales. A nivel provincial existen nueve distritos policiales, estos son: Loja, Catamayo, Catacocha, Sabanilla, Calvas, Espíndola, Saraguro, Macará y Zapotillo.

La Subzona de Policía Loja Nro. 11 tiene como objetivo brindar seguridad y protección a la ciudadanía de esta región, así mismo, se encarga de mantener el orden público, en coordinación con otras entidades para mejorar el bienestar y seguridad de la población.

El Departamento de Violencia Intrafamiliar es una entidad que se encarga de abordar los casos relacionados a la violencia intrafamiliar y contra la mujer. Pertenece a un ente superior como la Policía Nacional del Ecuador.

En el Departamento de Violencia Intrafamiliar – DEVIF por medio de técnicas como la observación y diálogo se logró determinar que en este departamento, debido a la gran carga laboral y la complejidad de casos que reciben, los servidores policiales suelen expresar niveles significativos de estrés, sin embargo, no se han ejecutado intervenciones específicas para abordar este problema, al igual que, hasta el momento no se han desarrollado investigaciones sobre el estrés laboral en los servidores policiales del DEVIF. Cabe señalar que el estrés laboral no solo afecta su estado físico, sino que se convierte en una carga emocional significativa que afecta su vida laboral, personal, familiar y social.

5. Metodología

5.1. Contexto del área de estudio

La presente investigación se desarrolló durante el periodo que comprende los meses de septiembre del 2024 hasta febrero del 2025. Se realizó en el Departamento de Violencia Intrafamiliar perteneciente a la Subzona de Policía Loja Nro. 11 el cual es una entidad que se encarga de abordar los casos relacionados a la violencia intrafamiliar y contra la mujer. Perteneciente a un ente superior como la Policía Nacional del Ecuador. Este departamento se ubica geográficamente en el Cantón Loja, en el barrio Los Geranios en las calles 18 de Noviembre y Lirios.

Entre los objetivos institucionales del Departamento de Violencia Intrafamiliar se encuentran: Dar cumplimiento a las medidas de protección, ejecutar megaoperativos, capacitar al personal, elevar el bienestar del talento humano policial y manejo adecuado de los medios logísticos. Su misión es adoptar y ejecutar medidas preventivas e investigación especializada en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar protegiendo su integridad física, psicológica y libertad sexual en coordinación con la autoridad competente.

El Departamento de Violencia Intrafamiliar en el Cantón Loja, pertenece a la Subzona de Policía Loja Nro. 11 y se encuentra ubicado en el Barrio Los Geranios en las calles 18 de Noviembre y Lirios. Con coordenadas Sur $4^{\circ}0'54.26$ y Oeste $79^{\circ}12'6$. En este departamento laboran 20 servidores policiales, el jefe de esta entidad es el Sgts. Vicente Lorenzo Baño Rojas.

En la investigación se utilizaron insumos como teléfono, computadora portátil, impresiones y se contó con el consentimiento informado de todos los participantes en el estudio.

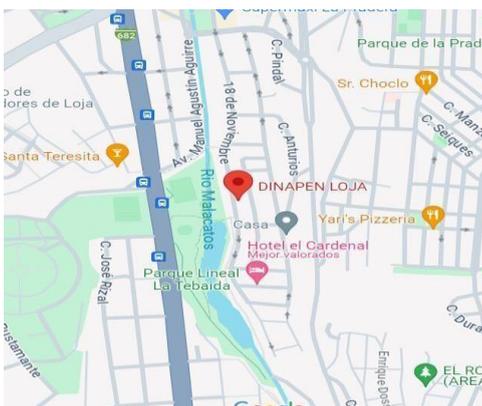


Figura 1. Ubicación del Departamento de Violencia Intrafamiliar Cantón Loja. Obtenido de Google Maps, 2024.

5.2. Metodología

La investigación fue de tipo exploratoria, con un diseño no experimental y se enmarcó bajo un enfoque mixto. Esta metodología fue esencial para obtener una visión objetiva acerca del estrés laboral y su impacto en la calidad de vida laboral en los servidores policiales, lo que permitió comprender y profundizar las perspectivas y experiencias de los servidores policiales respecto al problema. Las técnicas utilizadas en la investigación por cada objetivo específico fueron las siguientes:

Para cumplir con el objetivo específico 1. Conceptualizar teórica y metodológicamente las causas y consecuencias del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales” se utilizó la técnica de revisión bibliográfica la cual permitió la búsqueda de información en bases de datos científicas tales como Scielo, Redalyc, Dialnet y demás repositorios institucionales con información acerca del estrés laboral y su impacto en la calidad de vida laboral. El instrumento que se utilizó para este objetivo fue la ficha bibliográfica que permitió registrar de forma ordenada y sistemática la información que se recogió acerca de cada una de las variables de estudio, contemplando aspectos como conceptos clave, características y la respectiva bibliografía.

El objetivo específico 2. Determinar las causas y efectos del estrés laboral y calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad, se cumplió con el uso de la técnica de escala de estrés laboral, que permitió determinar el grado en el que el trabajador presenta síntomas relacionados al estrés. Esta escala fue aplicada a 20 servidores policiales para determinar que síntomas asociados al estrés presentan. Así mismo, se utilizó la técnica de observación participante, la cual permitió adentrarse al entorno laboral de los servidores policiales para conocer de manera más directa su interacción diaria. Como instrumentos, se utilizó el test el cual consta de 12 síntomas, acompañado de un semáforo de colores que permitió determinar su grado de experimentación en los últimos tres meses, con una escala que va desde Nunca, casi nunca, pocas veces, algunas veces, relativamente frecuente y, muy frecuente. Y la guía de observación en donde se registraron todos los datos relevantes de la observación.

Finalmente, para el objetivo específico 3. Elaborar una propuesta de intervención desde el enfoque de Trabajo Social para disminuir el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja, se utilizó la técnica de archivo documental, que permitió gestionar y guardar el esquema de la documentación que se empleó para abordar el problema del estrés laboral y su impacto en la



calidad de vida de los servidores policiales. Por lo tanto, se utilizó la técnica de grupos focales para la recolección de datos cualitativos relacionados a percepciones y experiencias de las personas. En la presente investigación, los grupos focales se aplicaron a 3 servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar. Como instrumento se diseñó una propuesta de intervención, la misma que es una estrategia que permitió abordar el problema del estrés laboral y su impacto en la calidad de vida de los servidores policiales, haciendo énfasis en la prevención de este problema. Y, la guía de grupo focales que permitió organizar todos los temas pertinentes que se trataron en las sesiones con los servidores policiales.

La unidad de estudio de la presente investigación, estuvo conformada por un total de 20 servidores policiales que laboran en el Departamento de Violencia Intrafamiliar, por ende, se trabajó con el total de la población. Por otro lado, los criterios de inclusión que se utilizaron son: Ser servidor policial que labore en el Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Subzona Loja Nro. 11, ser servidor policial activo y, brindar su consentimiento informado para participar en el estudio. Mientras que, los criterios de exclusión hacen referencia a todos los participantes que no sean servidores activos del Departamento de Violencia Intrafamiliar; por ejemplo, aquellos casos en los que se les dio el pase a otra jurisdicción policial y aquellos que no hayan brindado su consentimiento informado.

5.3. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó por medio de la clasificación y organización de las respuestas brindadas por los participantes en el test de estrés laboral de manera que, los valores asignados a sus respuestas se ingresaron y tabularon en Excel. Posteriormente, el análisis los resultados de la tabulación se asignaron en tablas para hacer más comprensible la información, para ello, se utilizó el programa Microsoft Excel del paquete Office 365. Así mismo, se utilizó el programa SPSS para realizar tablas cruzadas para detectar la relación existente entre los resultados más relevantes.

6. Resultados

En el siguiente apartado se muestran los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Escala de estrés laboral a los 20 servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar. Estos resultados generan un marco de comprensión más profundo acerca la problemática estudiada.

6.1. Escala de estrés laboral

En la Tabla 1 se evidencia que más de la mitad de los servidores policiales presentan imposibilidad de conciliar el sueño algunas veces y relativamente frecuente, lo que se encuentra asociado a un nivel de estrés alto y grave. Los problemas para conciliar el sueño son producto de alteraciones y cargas emocionales intensas, las cuales afectan la capacidad de descanso y puede convertirse en un agravante para la situación de estrés.

Tabla 1. Problemas con el sueño

		Imposibilidad de conciliar el sueño				Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Relativamente frecuente	
Nivel de estrés	Estrés alto	0	0	4	2	6
	Estrés grave	0	0	3	3	6
	Estrés leve	0	1	1	0	2
	Estrés medio	1	0	2	0	3
	Sin estrés	2	1	0	0	3
Total		3	2	10	5	20

En la Tabla 2 se visualiza que más de la mitad de los servidores policiales sufren de jaquecas y dolores de cabeza de forma relativamente frecuente y muy frecuente, lo que se relaciona con el estrés alto y grave. Estos datos evidencian la conexión entre el estrés y los dolores de cabeza recurrentes. Al respecto, el estrés es un factor que desencadena dolores de cabeza continuos, ya que, la alta tensión emocional provoca alteraciones en el organismo que son difíciles de controlar.

Tabla 2. Jaquecas y dolores de cabeza

		Jaquecas y dolores de cabeza						Total
		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
Nivel de estrés	Estrés alto	0	0	0	1	3	2	6
	Estrés grave	0	0	0	1	4	1	6
	Estrés leve	1	0	0	1	0	0	2
	Estrés medio	0	0	1	2	0	0	3
	Sin estrés	2	1	0	0	0	0	3
	Total		3	1	1	5	7	3

La Tabla 3 indica que la mayoría de servidores policiales que sufre de estrés alto y grave son quienes presentan con mayor frecuencia temblores musculares. Existe una fuerte conexión entre el aspecto emocional y psicológico con la sintomatología física, es decir, el estrés prolongado produce una serie manifestaciones físicas especialmente en la función muscular generando espasmos recurrentes.

Tabla 3. Temblores musculares

		Temblores musculares						Total
		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
Nivel de estrés	Estrés alto	0	0	0	4	2	0	6
	Estrés grave	0	0	0	2	3	1	6
	Estrés leve	0	1	0	0	0	1	2
	Estrés medio	0	0	2	0	0	1	3
	Sin estrés	3	0	0	0	0	0	3
	Total		3	1	2	6	5	3

En la Tabla 4 se muestra que la sensación de cansancio extremo o agotamiento prevalece en una minoría de los servidores policiales con estrés alto y grave. Aunque 7 de los servidores policiales que padecen estrés alto y grave refieren tener este síntoma algunas veces. El agotamiento es un indicador claro de estrés laboral, se caracteriza por un desgaste a nivel emocional, psicológico y físico que impide a la persona realizar sus actividades cotidianas con entusiasmo y gran desempeño.

Tabla 4. Agotamiento

		Sensación de cansancio extremo o agotamiento						Total
		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
Nivel de estrés	Estrés alto	0	0	1	4	1	0	6
	Estrés grave	0	0	0	3	1	2	6
	Estrés leve	0	1	1	0	0	0	2
	Estrés medio	0	0	0	1	1	1	3
	Sin estrés	1	2	0	0	0	0	3
Total		1	3	2	8	3	3	20

En la Tabla 5, se muestra que la mayoría de servidores policiales que padece niveles de estrés alto, grave y medio tienen tentaciones de no levantarse por la mañana, esta ocurrencia es relativamente frecuente y muy frecuente. El estrés crónico y prolongado afecta negativamente la motivación y el bienestar emocional de quienes lo padecen, puesto que, altera y limita su disposición para realizar las actividades que normalmente hace en su día a día.

Tabla 5. Deseos de no levantarse por las mañanas

		Tentaciones de no levantarse por la mañana						Total
		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
Nivel de estrés	Estrés alto	0	0	0	1	5	0	6
	Estrés grave	0	0	0	2	2	2	6
	Estrés leve	0	1	0	1	0	0	2

	Estrés medi o Sin estrés	0	0	0	1	1	1	3
		1	1	1	0	0	0	3
Total		1	2	1	5	8	3	20

La Tabla 6 detalla que 12 servidores policiales se encuentran en la escala de riesgo de estrés laboral alto y grave. El estrés laboral alto y grave contempla una serie de reacciones disfuncionales e intensas que surgen luego de que la persona ha vivido un acontecimiento abrumador que se presenta de manera prolongada y que puede ocasionar problemas graves en la salud física y emocional del individuo.

Tabla 6. Número de servidores policiales por cada nivel de riesgo

Rango	Escala	Frecuencia	Porcentaje
12-24	Sin estrés	3	15%
25-36	Estrés leve	2	10%
37-48	Estrés medio	3	15%
49-50	Estrés alto	6	30%
51-72	Estrés grave	6	30%
Total		20	100%

6.2. Observación participante

- **Configuración del comportamiento social.**

Se refleja un entorno laboral positivo marcado por una convivencia pacífica entre todos los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar, las relaciones entre los agentes son positiva y evidencia un trato de respeto y cordialidad. Un clima laboral óptimo es esencial para promover el desarrollo y un buen desempeño laboral de los policías.

- **Patrones de interacción.**

Se evidencia una interacción positiva entre los agentes policiales, su forma de comunicarse y tratarse demuestra que mantienen una relación social basada en el respeto. Dentro del horario laboral su trato e interacción es mucho más formal, en los espacios de tiempo libre se muestran más relajados. Algunos servidores policiales se muestran aislados en algunos espacios de tiempo para luego reintegrarse al grupo, denotando aún cierto nivel de preocupación y tensión.

- **Roles**



La mayoría de servidores policiales asumen su cargo y evidencian un gran compromiso con el cumplimiento de las actividades asignadas en su día de trabajo. Un grupo de servidores policiales se muestra estresado y tenso al momento de tener que desarrollar sus actividades.

- **Comunicación y lenguaje corporal**

La comunicación que tienen entre ellos es formal cuando se trata de temas de trabajo dentro del horario laboral, mientras que al ser la hora de salida o tiempo libre mantienen una comunicación más informal llegando a tratar temas de índole personal. En algunos servidores policiales se evidencia un lenguaje corporal tenso, sus gestos demuestran preocupación y nerviosismo en ciertos momentos del día, mientras que otros demuestran más comodidad y relajación.

- **Cultura y tendencia social.**

Los servidores policiales demuestran un comportamiento social positivo, con un trato respetuoso, tienen afinidad entre ellos y se preocupan por sus compañeros.

7. Discusión

Los hallazgos de la investigación “Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad” ofrecen una visión detallada acerca de la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores policiales, evidenciando que existen servidores policiales con niveles de estrés alto y grave, además, se determinó que los principales efectos asociados al estrés laboral son la imposibilidad de conciliar el sueño, dolores de cabeza, temblores musculares, agotamiento y tentaciones de no levantarse por la mañana.

Estos hallazgos se relacionan con el modelo demanda-control-apoyo, según Calderón & Fernández (2017) las características psicosociales del entorno de trabajo influyen en el surgimiento del estrés, es así que, las altas demandas laborales, el poco control y apoyo hacen que los trabajadores tengan cargas emocionales excesivas (estrés) provocando efectos como fatiga, ansiedad, enfermedades, problemas con el sueño, entre otros. Los resultados de la investigación permiten al Departamento de Violencia Intrafamiliar establecer y diseñar medidas efectivas para abordar los casos de estrés laboral, al igual que, crear estrategias de prevención que beneficien a los servidores policiales que laboran en este departamento, quienes serían los principales beneficiarios; de este modo, se promueve una adecuada salud ocupacional y un buen desempeño laboral.

Por otro lado, los efectos que produce el impacto del estrés laboral en los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar son problemas para conciliar el sueño, jaquecas frecuentes, temblores musculares, cansancio extremo y deseo de no levantarse por las mañanas. Estas consecuencias repercuten directamente en el desempeño laboral de los servidores policiales y a su vez, limitan su calidad de vida laboral, impidiendo que se desarrollen de forma adecuada en su espacio de trabajo; además, los resultados expuestos permitieron el cumplimiento del objetivo sobre el análisis del impacto del estrés en la calidad de vida laboral y el segundo objetivo específico respecto a las causas y efectos del estrés laboral en la calidad de vida de los servidores policiales.

Al respecto, Patlán (2019) determinó que entre los efectos que produce el estrés laboral se encuentran los problemas musculares, agotamiento y problemas emocionales. Por su parte, Ortiz (2020) identificó que el estrés laboral proviene de una carga emocional intensa producto de las exigencias del trabajo, siendo que, estas superan las capacidades del trabajador, dejando como principales consecuencias al bajo rendimiento laboral y dificultades para conciliar el sueño; mientras que, un estudio realizado por Barrera et al., (2021) demostró que el estrés



laboral es un problema activo en la población trabajadora y que provoca efectos como dolores de cabeza, dolor muscular y limita el desarrollo de las personas que lo padecen. Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos en la investigación, evidenciando que el estrés laboral produce un gran impacto en la calidad de vida de los servidores policiales, especialmente en el plano físico y emocional; por ello, es fundamental promover un entorno laboral saludable para prevenir y disminuir el estrés laboral que puede comprometer el desempeño laboral y la calidad de vida laboral de los servidores policiales.

En lo que concierne al impacto del estrés laboral en la calidad de vida y desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar, los hallazgos indican que más de la mitad de los servidores policiales sufren estrés alto y grave, lo que se convierte en un factor de riesgo que atenta contra el bienestar y la integridad de este grupo, debido a que, impide que se desenvuelvan de manera óptima y reduce la efectividad en el ambiente laboral.

Según Calvanapón et al., (2020) el estrés laboral grave afecta el desempeño laboral, ya que, afecta el rendimiento de los trabajadores y su capacidad para cumplir con cada una de las tareas asignadas, lo que puede producir errores en el desarrollo de las actividades, poca eficiencia y afectar al resto del equipo de trabajo; por otro lado, Guadamud & Terán (2021) mediante su estudio sobre el estrés laboral y el desempeño laboral lograron determinar que la gran mayoría de los trabajadores de la empresa CNEL-EP presentan estrés alto y grave lo que desencadena directamente en un bajo rendimiento por parte de los colaboradores afectando su estado de salud física y emocional, al igual que, su calidad de vida laboral. Estos resultados tienen estrecha relación con los obtenidos en la presente investigación, resaltando la necesidad de implementar estrategias de intervención para abordar el estrés en los servidores policiales.

Estos hallazgos permitieron dar respuesta a la pregunta de investigación sobre cómo afecta el estrés a la calidad de vida de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar, de manera especial, en la dimensión del desempeño laboral, obteniendo que el estrés alto y grave produce limitaciones a nivel físico y psicológico en los servidores de forma que, su actividad laboral se ve limitada por el apareamiento de una variedad de efectos que imposibilitan su desarrollo normal dentro del entorno de trabajo. En este sentido, se logró responder al objetivo acerca impacto del análisis del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF; puesto que, se logró determinar que el estrés alto y grave conduce a los servidores a que disminuyan su desempeño laboral y su calidad de vida.

La investigación permitió comprender la especificidad del problema del estrés laboral en el contexto del Departamento de Violencia Intrafamiliar y de los servidores policiales que laboran en esta jurisdicción. Este estudio resultó esencial ya que, proporciona una base de conocimientos relacionados al problema que permiten identificar y relacionar la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral y la calidad de vida laboral; además, visibiliza la magnitud de los riesgos psicosociales de los entornos de trabajo y enfatiza en la necesidad de implementar intervenciones que promuevan el bienestar laboral de los servidores policiales.

Por otra parte, la presente investigación resaltó la importancia de abordar el estrés laboral desde una perspectiva integral, considerando todos los factores causantes y los efectos que produce; al igual que, se determinó la esencialidad de crear entornos laborales con condiciones seguras y saludables que garanticen el bienestar de los trabajadores; por último, se pudo constatar que para el éxito de la investigación es necesario contar con la predisposición de los miembros del Departamento de Violencia Intrafamiliar quienes participaron y colaboraron activamente para obtener información veraz y útil, la cual es la base para mejorar su calidad de vida laboral a través de una propuesta de intervención.

8. Conclusiones

- Las causas del estrés laboral se relacionan a la carga excesiva en el trabajo, las condiciones inadecuadas en el entorno laboral, la falta de apoyo organizacional, el mal clima laboral, entre otros factores que afectan de manera directa la calidad de vida laboral de los servidores policiales; es así que, entre los efectos que provoca el estrés laboral se encuentra un desequilibrio en el estado físico, fatiga, insomnio, problemas emocionales, baja autoestima y motivación, todas estas consecuencias inciden significativamente en el desempeño laboral y el bienestar de los servidores policiales.
- Los niveles de estrés alto y grave se encuentran presentes en más de la mitad de servidores policiales; así mismo, se ha logrado identificar que el estrés laboral provoca efectos como dolores de cabeza y jaquecas de forma recurrente, agotamiento extremo, temblores musculares, deseo de no levantarse por las mañanas y problemas para poder conciliar un sueño reparador. Esta información evidencia que en el contexto del Departamento de Violencia Intrafamiliar existen condiciones laborales exigentes que demandan una alta carga emocional y psicológica en los servidores policiales que no cuentan con recursos de apoyo para afrontar esta situación, la misma que afecta su desempeño laboral y limita su bienestar y calidad de vida laboral.



- Finalmente, la investigación revela datos de importancia a tomar en cuenta en la intervención social integral a favor de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar, con énfasis en atención directa, prevención en riesgos psicosociales, apoyo psicológico, promoción de entornos laborales saludables, por lo cual permite abordar propositivamente la problemática y mejorar la calidad de vida laboral.

9. Recomendaciones

- Se sugiere al Departamento de Violencia Intrafamiliar implementar un programa de bienestar laboral dirigido a los servidores policiales que laboran en esta jurisdicción, el programa debe estar orientado a la prevención de los factores que originan el estrés laboral, que contemple acciones como capacitaciones al personal, revisiones de las condiciones de trabajo de forma periódica, comunicación efectiva, ajustar los horarios laborales de los servidores, con la finalidad de promover un entorno laboral saludable en donde los servidores policiales puedan desenvolverse plenamente.
- Al Departamento de Violencia Intrafamiliar diseñar un programa de bienestar laboral enfocado en el abordaje de las causas subyacentes del estrés laboral en este espacio laboral, con el objetivo de reducir los riesgos laborales y psicosociales que puedan originar un problema de estrés laboral. Así mismo, deben implementarse estrategias para garantizar un entorno laboral con condiciones adecuadas que contribuyan al desarrollo integral de los servidores policiales.
- Al tesista, se sugiere crear un plan de seguimiento y monitoreo continuo luego de la ejecución de la propuesta de intervención que se implementó para prevenir el estrés laboral en los servidores policiales del DEVIF; mediante el cual se pueda comprobar la efectividad de cada una de las acciones implementadas y en caso de ser necesario se realicen las mejoras debidas. Este plan de seguimiento debe alinearse a las estrategias institucionales para priorizar una buena calidad de vida laboral y promover el buen desempeño laboral de los servidores policiales.

10. Bibliografía

- Abreu, J. (2014). El método de investigación. *Daena*. 9(3), 195-204.
<http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Acevedo, L. Barrios, V. Cáceres, L. Contreras, F. Pérez, A. Romero, L. (2023). Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional. *Revista de Investigación en Salud*. 10(1), 94-111.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/742/827>
- Aguilar, P. Acosta, J. Andino, P. Raudales, E. Sarmiento, R. (2023). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional: análisis bibliométrico. *Telos*. 25(3), 638-656.
<https://www.redalyc.org/journal/993/99376074006/html/>
- Álvarez, A. Bustamante, B. Lucero, M. Villalobos, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información Tecnológica*. 31(3).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000300065#:~:text=Los%20factores%20que%20inciden%20sobre,laboral%20y%20desarrollo%20e%20integraci%C3%B3n
- Amasifuen, E. Murayari, C. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública – Peruana 2022. *Revista Compendium*. 9(3), 241-253.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736865.pdf>
- Arboleda, C. Aroteguí, S. Remache, E. Suarez, M. (2022). Calidad de vida: el camino de la objetividad a la subjetividad en población general y grupos como: niños y jóvenes, personas con discapacidad y adultos mayores. *Revista Médica Vozandes*. 33(1), 61-68.
https://revistamedicavozandes.com/wp-content/uploads/2022/07/11_RL_01.pdf
- Arias, J. Miranda, M. Villacís, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia de México*. 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arrieta, E. Cabarcas, M. Rodríguez, A. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de las universidades en la región Caribe: Caso Barranquilla. *Adgnosis*. 8(8), 73-90. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8703277.pdf>



- Arteaga, F. Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
XV(28)<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Azcona, J. Guillén, C. Meléndez, A. Pastrana, J. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Sanz Growing Brands. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Barrera, M. Buitrago, L. Chaparro, C. Plazas, L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*. 8(2), 131-146.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/download/553/628/5871>
- Blanco, C. Colunga, S. García, J. (2013). El docente como investigador y transformador de sus propias prácticas. La investigación-acción en educación. *Transformación*. 9(1), 14-23.
<https://core.ac.uk/download/pdf/268093426.pdf>
- Burgos, M. Paravic, T. Saltos, I. (2022). Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia. *Revista Eugenio Espejo*. 16(2), 153-158.
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572870672021/572870672021.pdf>
- Calderón, G. Fernández, J. (2017). Modelo demandas-control-apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*. 28(4).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014
- Calderón, M. Guerra, L. Miranda, P. (2020). Conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional: desafíos para la formación y el ejercicio profesional en esta área. *Cuadernos de Trabajo Social*. 33(2), 233-245.
https://www.researchgate.net/publication/342961577_Conocimientos_y_habilidades_para_el_Trabajo_Social_ocupacional_desafios_para_la_formacion_y_el_ejercicio_profesional_en_esta_area
- Calvanaón, F. Cárdenas, K. Delgado, S. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 14(2), 11-18.



<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20tiene%20la%20potencialidad,de%20su%20equipo%20de%20trabajo.>

Caparrós, N. Raya, E. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*. 52.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703443>

Carranza, L. Cárdenas, T. Díaz, J. Ledezma, M. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(101), 158-170.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39394/44356>

Carrillo, A. (2023). Incidencia de la Satisfacción Laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. 10(2), 157-175.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9121500.pdf>

Castiblanco, K. López, N. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*. 79-91.

<https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>

Castro, P. Cruz, E. Hernández, J. Vargas, R. Luis, K. Gatica, L. Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. 5(6), 119-128.

<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>

Cedeño, M. Moreira, T. Salvatierra, C. (2021). Intervención del Trabajador Social en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/rccs/article/view/2339/1859>

CEPAL. (2018). *La agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para Latinoamérica y el Caribe*.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>

Chacón, J. Chacón, S. Enamorado, O. García, C. Garnica, L. Mejía, C. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*. 28, 204-211.

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>



- Cirami, L. Córdoba, E. Ferrari, L. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Revista Subjetividad y Procesos Subjetivos*. 24(2), 118-132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7781473>
- Cisneros, J. Encarnación, K. Guzmán, G. Hernández, A. Oviedo, D. Rodríguez, D. (2021). Estrés: manifestaciones en contextos académicos y análisis crítico del concepto. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. 8(15), 33-36. https://www.researchgate.net/publication/348313644_Estres_manifestaciones_en_contextos_academicos_y_analisis_critico_del_concepto
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cordón, S. (2024). Influencia del clima organizacional en la calidad de vida laboral en la industria de carbonatados. *Revista Académica CUNZAC*. 7(1), 213-227. <https://revistacunzac.com/index.php/revista/article/view/127/187>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*. 45, 58-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Cuahonte, L. Hernández, G. (2015). Una interpretación socio-crítica del enfoque educativo basado en competencias. *EPECTROS*. 57,26-34. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6349236.pdf>
- Cuellar, S. (11 de octubre del 2023). *Estrés se mantiene a niveles máximos a nivel global*. Recursos Humanos Digital.
- Cueva, G. Hidalgo, J. Valenzuela, S. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*. 1(55). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300046
- De la Rosa, M. Hinojoza, S. Santamaría, M. (2023). Bienestar laboral y gestión del talento humano en PYMES en Colombia: Análisis Bibliométrico. Corporación de Educación Superior el Litoral. <https://litoral.edu.co/portal/wp-content/uploads/2024/04/4->



[BIENESTAR-LABORAL-Y-GESTION-DEL-TALENTO-HUMANO-EN-PYMES-DE-COLOMBIA-ANALISIS-BIBLIOMETRICO.pdf](#)

- Enríquez, I. Correa, S. Hernández, R. Marentes, R. Quintana, M. Valdez, Y. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*. 65, 248-259. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v21n65/1695-6141-eg-21-65-248.pdf>
- Esquirol, J. Sánchez, J. (2017). La revisión bibliográfica, base de la investigación. *Actualizaciones en Fisioterapia*. 13, 34-37. https://www.researchgate.net/publication/319260924_La_revision_bibliografica_base_de_la_investigacion
- Figueroa, G. (23 de agosto del 2023). Ecuador, ¿El país #1 en el ranking de estrés en Latinoamérica y el Caribe?. *Forbes Ecuador*. <https://www.forbes.com.ec/columnistas/ecuador-el-pais-1-ranking-estres-latinoamerica-caribe-n39505>
- Folgueras, P. (2016). La entrevista. Universidad de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- FORBES Colombia. (9 de Junio del 2022). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica. <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>
- Garavito, Y. Salamanca, S. (2020). Análisis sistemático sobre el estrés laboral en Colombia. *Revista Colombiana de Humanidades*. 53(99). <https://www.redalyc.org/journal/5155/515570056015/515570056015.pdf>
- García, M. García, M. (2012). Guía práctica para la realización de trabajos de fin de grado y trabajos de fin de master. Editum. https://books.google.com.ec/books?id=hItViMDHNZcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gonzales, W. Vílchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*. 51, 54-74. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>



- González, W. Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*. 51, 54-74. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Guadamud, K. Terán, J. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 7(5), 1305-1346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383843>
- Guamán, B. (2020). El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario. *Revista Killkana Sociales*. 4(3), 57-66. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7903600.pdf>
- Heredia, M. Narváez, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. VI(12), 213-241. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011435>
- Hernández, P. Peiró, J. Salanova, M. (2003). EL ESTRÉS LABORAL: ¿UN CONCEPTO CAJÓN-DE-SASTRE? <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793102.pdf>
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Material de clase. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- IESS. (2018). Boletín Estadístico. Seguro General de Riesgos del Trabajo. https://www.iesgob.ec/documents/10162/51889/Boletin_estadistico_2018_nov_dic.pdf
- Lara, S. Narváez, C. Ormasa, J. (2023). Estrés laboral: identificación de sus principales causas en empleados de la Función Judicial del Azuay. *Conciencia Digital*. 6(4.1), 147-172. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2747>
- Lazarus, L. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lissabet, J. (2017). Experiencia de la aplicación del método “histórico-lógico” y la técnica cualitativa “análisis de contenido” en una investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 1(23), 1-27.



<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/305/411>

Loor, L. Chavez, W. Velez, A. (2020). Trabajo Social Laboral una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

<https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/300/287>

López, A. Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*. 17(3), 22-31.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2133/2079/4307>

López, M. Llorente, M. Rubio, F. Rodríguez, F. Tirado, G. Topa, G. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericanade Psicología y Salud*. 13(12), 93-103.

<https://www.rips.cop.es/pdf/art592022.pdf>

Manterola, C. Otzen, T. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Int. J. Morphol.* 35(1), 227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Mariscal, Z. Mora, J. (2019). Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*. 100, 1-11.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>

Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología*. 12(24), 17-28.

[https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\)-art2.pdf](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24)-art2.pdf)

Medina, A. Quezada, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico. *Monografías*. 3-23.

https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO_CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO

Méndez, P. Valdivieso, P. (2018). El estrés laboral en el desempeño profesional de los Agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito Loja y la intervención de la Trabajadora



- Social. [Tesis de grado] Repositorio Institucional Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20211/1/Paola%20del%20Cisne%20M%c3%a9ndez%20Maldonado.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, “Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025”. Quito: Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad, 2019. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores. Encuesta de condiciones de trabajo y salud 2021-2022. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. Quito-Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-implementacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Miranda, M. Rendón, M. Villacís, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*. 63(4), 397-347. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Miranda, S. Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo*. 11(21), 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Montoya, C. (2022). *El estrés laboral y su aporte para generar trabajo digno o decente en las PYMES de la ciudad de Medellín*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2022/16.01.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*. <https://www.ilo.org/es/media/55341/download>
- Organización Mundial de la Salud. (20 octubre del 2023). *Salud mental de los adultos mayores*. Centro de prensa. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults>



- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena*. 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Salud Uninorte*. 35(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Pérez, A. Rodríguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. 82, 179-200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Pineda, J. Salazar, L. Silva, G. Zaragoza, W. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*. 1(5), 1-12. https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/889
- Ramírez, J. & Callegas, E. (2020). *Investigación y educación superior*. Editorial Lulu.com. https://books.google.com.ec/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*. 9(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Revista Diario Libre. (1 de junio del 2023). *Estudio revela el gran estrés laboral de los latinoamericanos*. <https://www.diariolibre.com/revista/buena-vida/2023/06/01/estudio-revela-estres-laboral-en-los-latinoamericanos/2331905>
- Ricoy, L. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educacao*. 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2023). *Entérate sobre las nuevas normas sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.normalizacion.gob.ec/enterate-sobre-las-nuevas-normas-sobre-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2/>



Walker, W. (2022). Una síntesis crítica mínima de las aportaciones de los paradigmas interpretativo y sociocrítico a la investigación educacional. *Enfoques*. 2, 13-23.

<https://www.redalyc.org/journal/259/25973280002/25973280002.pdf>





11. Anexos

Anexo A Oficio



Oficio Nro. PN-SZ-LOJA-DEVIF-2024-0001-O
Loja, 18 de mayo del 2024.

Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgr.

DOCENTE ACADÉMICA DE LA CARRERA DE TRABJO SOCIAL DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EN LÍNEA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio del presente reciba un atento y cordial saludo, a su vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones, a Usted encomendadas; dando contestación al Oficio.: UNL-UEDL-CTS-2024-000 de fecha Loja, 10 de Mayo de 2024 suscrito por su persona, doy aceptación al estudiante LUIS ALBERTO POGO LOJAN, con C.C. 1104645104 de la Carrera de Trabajo Social de Ciclo VII paralelo "B", modalidad a Distancia, para que realice su trabajo de tesis en las dos etapas I y II, durante los periodos académicos abril 2024 - agosto 2024 y octubre 2024 - marzo 2025, en mi prestigiosa institución que acertadamente dirijo, tengo la certeza que todas las enseñanzas impartidas por mi persona serán fructíferas para su posterior desempeño profesional.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente



VICENTE LORENZO
RAMO ROJAS

Rojas Vicente Lorenzo.

Sargento Segundo de Policía

ENCARGADO DE LA JEFATURA DE INVESTIGACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO, MUJER O MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR S.Z.L. Nro 11

Dirección: Cdla. Los Geranos - Av. 18 de noviembre y Línea

POLICÍA
EQUADOR

Anexo B Estructura de escala de estrés laboral

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Unidad de Estudios a Distancia y en Línea <i>Carrera de Trabajo Social</i>
<p>INTRODUCCIÓN: El test planificado, se realiza a partir del Trabajo de Integración curricular denominado “Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad” y es llevado a cabo por el estudiante Luis Alberto Pogo Loján, esta investigación tiene como propósito analizar el impacto del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad. Se da a conocer que las respuestas brindadas, serán tratadas con confidencialidad y bajo anonimato; debido a que, su utilización será únicamente para con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.</p> <p>Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación que se denomina “Estrés laboral y calidad de vida laboral de los servidores policiales del DEVIF de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad” SI _____ NO _____</p>

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6

Anexo C Estructura de guía de observación

<p>Tema: Manejo del estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad.</p>
<p>Luis Alberto Pogo Loján Universidad Nacional de Loja</p>
<p>Datos de la observación</p>



Fecha: Lugar de la observación: Hora de inicio: Hora de culminación: Tiempo de permanencia:	
Información del contexto y el entorno	
Objetivo de la observación: Breve descripción de participantes observados: Breve descripción del entorno geográfico y social observado:	
Diario de campo	
Descripción	Interpretación
Perfil socio-demográfico	
Género: Edad: Domicilio: Estado civil: Escolaridad: Ocupación: Religión:	
Interacciones observadas	
Tipo de comunicación:	
Manifestaciones corporales, gestos, expresiones faciales notables, etc.	
Cambios de las dinámicas de grupo.	
Actividades realizadas durante la observación	
Actividades específicas realizadas por los participantes.	
Eventos significativos	
Incidentes o eventos inesperados. Reacciones emocionales o conductuales de los participantes.	
Diálogos relevantes	
Intercambios verbales observados.	
Plan de acción para el próximo día de observación	
Ajustes a realizar.	

Anexo D Estructura de guía de grupos focales



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Unidad de Educación a Distancia y en Línea Carrera de Trabajo Social	
Tiempo estimado	60 minutos
Presentación del moderador del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción breve del facilitador del grupo. • Palabras de bienvenida a los asistentes. • Explicación del proyecto de investigación y los propósitos del encuentro. • Solicitar el consentimiento para grabar la sesión con una grabadora de voz. • Aclaraciones pertinentes por parte del facilitador. • Expresar agradecimiento a los participantes por su asistencia.
Categorías	Preguntas Generadoras
Antecedentes y contexto	¿Conoce por qué se genera el estrés? ¿En su entorno laboral se han presentado casos previos de estrés laboral?
Acceso oportuno a servicios	¿Cuándo se sienten abrumados, estresados o agotados emocionalmente, tienen acceso a un servicioprofesional para su atención y/o tratamiento?
Percepciones y creencias	¿Cómo considera que el estrés laboral afecta la calidad de vida laboral? ¿Considera que el estrés laboral es un factor atenuante para el desarrollo de otros problemas?
Patrones repetitivos	¿Cuántos casos de estrés laboral se han presentado en su institución? ¿Se ha tratado el problema?
Factores de riesgo y protección	¿Han recibido apoyo psicológico por parte de un profesional? ¿Su familia y colaboradores le apoyan y comprenden?
Impacto en la familia	¿Cómo afecta el estrés laboral en su dinámica familiar?
Prevención y promoción de salud mental	¿La institución apoya a los servidores con programas dirigidos a la prevención del estrés laboral? ¿Tienen acceso oportuno a servicios profesionales cuando presentan síntomas de estrés laboral? ¿Qué tipo de estrategias se desarrollan en la institución (talleres, campañas, charlas)?



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Anexo E Propuesta de intervención



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA Y EN LÍNEA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

“Propuesta de intervención para la prevención del estrés laboral en los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar”

“Con la mente tranquila y la vida productiva”



AUTOR:

Luis Alberto Pogo Loján



Antecedentes

El Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Subzona de Policía Loja Nro. 11 es una entidad encargada del abordaje de los casos de violencia intrafamiliar y contra la mujer. Se encuentra ubicado en el Cantón Loja en el barrio Los Geranios en las calles 18 de Noviembre y Lirios.

La misión del Departamento de Violencia Intrafamiliar es adoptar y ejecutar medidas de prevención e investigación especializada en casos de violencia contra la mujer o demás miembros del núcleo familiar, orientadas a proteger su integridad física, psicológica y libertad sexual, en constante coordinación con la autoridad competente.

Entre los objetivos institucionales de este departamento se encuentran:

- Dar cumplimiento a las medidas de protección.
- Ejecutar megaoperativos.
- Brindar capacitación al personal.
- Elevar el bienestar del talento humano y policial.
- Manejar adecuadamente los medios logísticos.

Introducción

El estrés laboral es un problema psicosocial que se caracteriza por un desequilibrio entre las capacidades de los trabajadores y las exigencias del trabajo, este fenómeno afecta significativamente la salud mental, física, el rendimiento y desempeño laboral de los trabajadores, lo que a su vez produce un impacto negativo en su calidad de vida laboral.

Según lo que mencionan Cueva et al. (2023) uno de los efectos que provoca el estrés laboral es un cambio negativo en la calidad de vida del trabajo, alterando la satisfacción de necesidades personales y laborales, los cuales son la base para la satisfacción personal.

Uno de los principales efectos que produce el estrés laboral es un cambio negativo en la calidad de vida del trabajo, perjudicando la satisfacción de necesidades personales y laborales que son la base para la realización personal. De acuerdo a una investigación desarrollada por Figueroa (2023) el Ecuador es el primer país a nivel latinoamericano con niveles más altos de estrés.

El estrés laboral es producido por causas asociadas a la sobrecarga laboral, acoso laboral, desorganización en el trabajo, comunicación inadecuada, malas dinámicas laborales, alta

exigencia en el desarrollo de las tareas asignadas, falta de tiempo para cumplir con las actividades, ausencia de apoyo, entre otras. Entre las principales están el apareamiento de enfermedades cardiovasculares o gastrointestinales, ansiedad, depresión, problemas musculares y del síndrome del burnout.

Propuesta

La presente propuesta de intervención se concibe como una respuesta efectiva al problema del estrés laboral, ya que, está orientada a brindar estrategias y acciones para reducir el riesgo a que los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar desarrollen estrés laboral. La propuesta se basa en un eje preventivo, a través del cual se busca disminuir la presencia de factores de riesgo en el departamento que puedan influir en el desarrollo del problema, así mismo, se basa en la promoción de prácticas laborales saludables y entorno laboral óptimo para el desarrollo de los servidores policiales.

Es una herramienta fundamental de orientación para los servidores policiales, que se centra en brindar conocimientos básicos y estrategias para abordar el estrés laboral de una forma efectiva y evitar que tenga efectos adversos sobre la salud de los servidores.

Como profesionales de Trabajo Social es importante diseñar y ejecutar planes de intervención ajustados a las necesidades de la población, para promover cambios positivos y sostenibles que mejoren su calidad de vida. Es así que, en relación al problema del estrés laboral la intervención del Trabajador Social es clave para impulsar mejores prácticas laborales y una mejor calidad de vida laboral.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Prevenir el estrés laboral en los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja.

Objetivos específicos:

1. Diseñar estrategias para educar y sensibilizar a los servidores policiales del DEVIF acerca de los efectos del estrés laboral.
2. Concientizar a los servidores policiales del DEVIF sobre la importancia de contar con un espacio de trabajo seguro.

3. Educar a los servidores policiales del DEVIF en bienestar laboral para promover un equilibrio entre la vida del trabajo y la personal.

Área de intervención

Familiar	Laboral	Vivienda	Salud	Educación	Económica
	X				

Actividades

Objetivo de la actividad 1:	Educar y sensibilizar a los servidores policiales del DEVIF acerca de los efectos del estrés laboral.
Actividad N°1:	Charlas informativas sobre los efectos del estrés laboral.
Tareas:	Gestión interinstitucional. Preparación del material didáctico. Preparación de información Intervención INSITU.
Indicador de medición:	Una semana
Descripción detallada de la actividad:	Se realiza la gestión interinstitucional. Se prepara el material para las charlas. Se convoca a los servidores policiales a las charlas. Se lleva a cabo las charlas con apoyo de los servidores policiales y profesionales de psicología.
Recursos logísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte - Computadora - Proyector
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social - Profesional de psicología - Jefe del DEVIF
Recursos de plataformas	



<ul style="list-style-type: none">- Plataforma de la OIT- Plataforma del Ministerio de Salud Pública- Plataforma de la Organización Mundial de Salud	
Duración:	Una semana
Costos:	Financiamiento cooperativo

Objetivo de la actividad 2:	Concientizar a los servidores policiales del DEVIF sobre la importancia de contar con un espacio de trabajo seguro.
Actividad N°2:	Taller informativo sobre el entorno laboral seguro.
Tareas:	Gestión interinstitucional. Preparación del material didáctico. Preparación de información Intervención INSITU.
Indicador de medición:	Un día
Descripción detallada de la actividad:	Se realiza la gestión interinstitucional. Se prepara el material para el taller. Se convoca a los servidores policiales a las charlas. Se lleva a cabo las charlas con apoyo de los servidores policiales y profesionales de psicología y bienestar laboral.
Recursos logísticos	<ul style="list-style-type: none">- Transporte- Computadora- Proyector
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador Social- Profesional de psicología- Profesional de psicología en área de bienestar laboral.- Jefe del DEVIF
Recursos de plataformas	<ul style="list-style-type: none">- Plataforma de la OIT- Plataforma del Ministerio de Salud Pública



- Plataforma de la Organización Mundial de Salud	
Duración:	Un día
Costos:	Gestión entre los profesionales a cargo del taller.

Objetivo de la actividad 3:	Educar a los servidores policiales del DEVIF en bienestar laboral para promover un equilibrio entre la vida del trabajo y la personal
Actividad N°3:	Programa de bienestar laboral
Tareas:	Gestión interinstitucional. Preparación del material didáctico. Preparación de información Intervención INSITU.
Indicador de medición:	Dos semanas
Descripción detallada de la actividad:	Se realiza la gestión interinstitucional. Se prepara el material para el programa. Se convoca a los servidores policiales a las charlas. Se lleva a cabo el programa con apoyo de profesionales de psicología y bienestar laboral. Se desarrollan actividades como dinámicas, rondas de preguntas, exposiciones, presentación de videos.
Recursos logísticos	<ul style="list-style-type: none">- Transporte- Computadora- Proyector
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador Social- Profesional de psicología- Profesional de psicología en área de bienestar laboral.- Jefe del DEVIF
Recursos de plataformas	<ul style="list-style-type: none">- Plataforma de la OIT- Plataforma del Ministerio de Salud Pública

- Plataforma de la Organización Mundial de Salud	
Duración:	Dos semanas
Costos:	Gestión entre los profesionales a cargo del taller y el DEVIF.

Cronograma

<i>Como lo voy hacer</i>	Por medio de talleres, charlas y programas de información y sensibilización.
<i>Antes de la actividad</i>	Preparación del material. Convocatoria a los servidores policiales.
<i>Durante la actividad</i>	Registro de asistencia. Presentación de información.
<i>Lo que espero de la actividad.</i>	Educar y sensibilizar a los servidores policiales respecto a los efectos adversos del estrés laboral.
<i>Involucrados</i>	Servidores policiales Jefe del DEVIF Trabajador Social Profesionales de psicología

Anexo F Memoria fotográfica

Primer momento: Aplicación del test de estrés laboral.



Nota: Servidor policial del DEVIF llenando escalade estrés laboral.



Nota: Servidor policial del DEVIF llenando escalade estrés laboral.



Nota: Servidor policial del DEVIF llenando escalade estrés laboral.

Segundo momento: Observación participante a los servidores del DEVIF.



Nota: Jefe del DEVIF explicando las funciones y tareas de cada servidor policial.



Nota: Observación de acciones realizadas por un servidor policial del DEVIF.

Tercer momento: Grupo focal con los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar.



Nota: Grupo focal con los servidores policiales del DEVIF para socializar los resultados de la investigación.

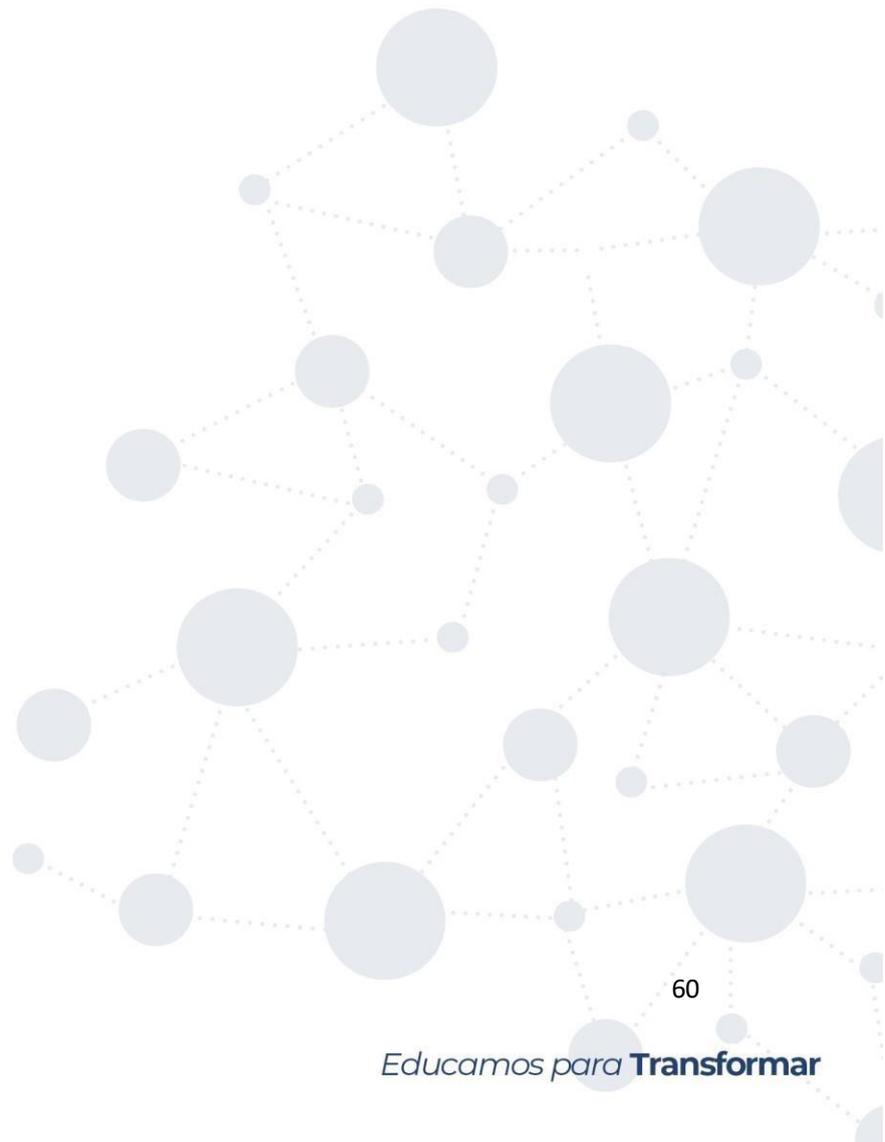


Nota: Grupo focal con los servidores policiales del DEVIF para socializar los resultados de la investigación.

Cuarto momento: Entrega de propuesta de intervención al Departamento de Violencia Intrafamiliar.



Nota: Entrega de propuesta de intervención al Jefe del Departamento de Violencia Intrafamiliar





Anexo G. Oficio de entrega de propuesta



Loja, 05 de febrero del 2025

Sgos. Vicente Lorenzo Baño Rojas

ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DEL DEVIF DE LA POLICÍA NACIONAL DEL CANTÓN LOJA

Asunto: Entrega de Plan de Intervención "El trabajo significa planificar"

Estimado Sgos. Vicente Lorenzo Baño Rojas

Es un placer dirigirme a usted con el fin de hacer la entrega formal de la propuesta del plan de intervención titulado "El trabajo significa planificar", el cual tiene como objetivo general y reducir los niveles de estrés laboral de los servidores policiales del Departamento de Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional del Cantón Loja, en la actualidad, a través de diversas estrategias que contribuyan a la promoción de una mejor calidad de vida un desempeño laboral óptimo.

Adjunto a este oficio encontrará el documento completo que detalla las actividades, estrategias y acciones a seguir, así como los plazos establecidos para su ejecución.

Quedo a su disposición para cualquier aclaración o comentario respecto a la propuesta presentada, y agradezco de antemano su atención y apoyo para su implementación.

Atentamente,

Luis Alberto Pogo Loján
Estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja.
Contacto: 0988697228
Correo: luis.a.pogo@unl.edu.ec



Dra. Beti del Cisne Reyes Masa, Mgtr.
Directora del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación
Contacto: 0996656689
Correo: beti.cevrs@unl.edu.ec



Educamos para Transformar