



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un
restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico**

AUTORA:

González Enríquez Karina Micaela

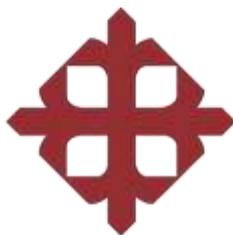
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Trabajo Social**

TUTORA:

Magali Merchán Barros, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación **El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico**, fue realizado en su totalidad por **Karina Micaela González Enríquez** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciatura en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____

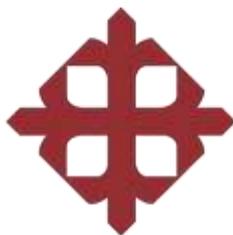
Ps. Cl. Merchán Barros Magali del Rosario, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Lcda. Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 18 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **González Enríquez Karina Micaela**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de febrero del año 2022

LA AUTORA

f. 

González Enríquez Karina Micaela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **González Enríquez Karina Micaela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los dieciocho días del mes de febrero del año 2022

LA AUTORA:

f. _____
González Enríquez Karina Micaela

Document Information

Analyzed document	KG TESIS FINAL 14-03.docx (D130626549)
Submitted	2022-03-17T03:39:00.0000000
Submitted by	Magali del Rosario Merchán Barros
Submitter email	magali.merchan@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	magali.merchan.ucsg@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/10339/1/TE_RLA_MonroyYenny_2020 . Fetched: 2021-01-14T22:43:26.0170000	 1
SA	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / UTE SED B2020 ARANA Y CEVALLOS.docx Document UTE SED B2020 ARANA Y CEVALLOS.docx (D108536383) Submitted by: roxana.leon@cu.ucsg.edu.ec Receiver: roxana.leon.ucsg@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56421/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20REC%20URSOS%20DE%20AFRONTAMIENTO%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20PROMOLUCKY%20FRENTE%20AL%20.pdf Fetched: 2021-12-05T15:21:12.5700000	 1

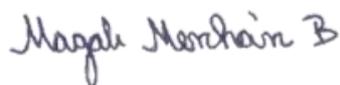
Firma del Estudiante



f. _____

González Enríquez Karina Micaela

TUTORA



f. _____

Ps. CI. Merchán Barros Magali, Mgs.

COORDINADOR UTE B -2021



f. _____

Lcdo. Cristopher Muñoz Sánchez, Mgs.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme y por brindarme a oportunidad de obtener este tan anhelado título profesional .

A mis padres, hermanos, esposo y a tu recuerdo Edilma Vera porque en todos y en cada uno de mis momentos difíciles, ustedes han sido mi pilar y apoyo .

A mis hijos Luis, Michel y a mis motores del corazón Nicolas y Fabiola

Al Sr. Nicolás Peribonio G. que fue mi apoyo y me brindó su confianza para fomentar, apoyar y confiar en mí para este logro

A mi tutora Ps. Cl. Magali Merchán Barros, Mgs.,y profesores quienes me guiaron, apoyaron, por su paciencia en todo este proceso formativo que me motivaron para alcanzar esta meta. ¡Mil Gracias!

A mis compañeros Patricia Nazareno y Jorge López amigos incondicionales en este camino.

A Gina, Anabel, Eli, Silvia, que siempre estuvieron para decirme: “ sigue no renuncies”.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, y a tu recuerdo Edilma Vera porque en todos y en cada uno de mis momentos difíciles, ustedes han sido mi pilar y apoyo .

A mis hijos Luis, Michel y a mis motores del corazón Nicolas y Fabiola

Al Sr. Nicolás Peribonio G. que fue mi apoyo y me brindó su confianza para fomentar, apoyar y confiar en mí para este logro

A mi tutora Ps. Cl. Magali Merchán Barros, Mgs., y profesores quienes me guiaron, apoyaron, por su paciencia en todo este proceso formativo que me motivaron para alcanzar esta meta. ¡Mil Gracias!

A mis compañeros Patricia Nazareno y Jorge López amigos incondicionales en este camino.

A Gina, Anabel, Eli, Silvia, que siempre estuvieron para decirme: “sigue no renuncies”.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

MERCHÁN BARROS MAGALI, Mgs

TUTORA

f. _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN MGS.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

CHRISTOPHER MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO PERIODO UTE B-2021

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "EL ESTRÉS LABORAL DURANTE Y POST CONFINAMIENTO EN TRABAJADORES DE UN RESTAURANTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2022: DIAGNÓSTICO", elaborado por el/la estudiante KARINA MICAELA GONZALEZ ENRIQUEZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MAGALI DEL ROSARIO MERCHAN BARROS	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	CECILIA CONDO TAMAYO	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.75 / 10	7.75 / 10	7.75 / 10	7.75 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	7.75 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

INDICE GENERAL

RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Antecedentes.....	2
1.1.1 Antecedentes investigativos	2
1.1.2 Antecedentes estadísticos-contextuales.....	8
1.1.3 Planteamiento del problema	10
1.2 Preguntas de investigación	14
1.2.1 Pregunta general	14
1.2.2 Preguntas específicas.....	14
1.3 Objetivo general	14
1.3.1 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación	15
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1. Referente teórico.....	17
Teoría Ecológica.....	17
Teoría de Maslow y la Pirámide de Necesidades	18
Teoría Bifactorial – Frederick Herzberg	19
Estrés laboral	20
Causas del estrés laboral.....	23
Consecuencias del estrés laboral	24

Fases del estrés laboral	24
Síndrome de burnout	25
2.3. Referente legal.....	25
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	26
2.3.2. Normativa Internacional.....	27
Organizacional Internacional del Trabajo OIT.....	27
Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (SST) 1981.....	27
Convenio sobre los Servicios de Salud en el Trabajo 1985	28
Convenio sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2006.....	28
2.3.3. Normativa nacional	29
Código de trabajo 2012	29
Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, 2020	30
Ley de Seguridad Social (2021)	30
Ley Orgánica de Salud 2006	31
2.3.4 Reglamentos y Decretos	32
Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, 2012	32
Decreto Ejecutivo Nro. 1017	32
2.3.5. Ordenanzas	33
Ordenanza para evitar la propagación del virus Covid-19 en los establecimientos del cantón Guayaquil.....	33
2.3.6. Acuerdos y Resoluciones.....	33
Acuerdos Ministeriales	33

Resoluciones COE Nacional del 29 de junio de 2021	34
2.4. Referente estratégico	35
Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025	35
Agenda Zonal	36
Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1. Enfoque de la investigación.....	37
3.2. Tipo y nivel de análisis de investigación.....	37
3.3. Método de investigación.....	38
3.3.1 Universo, muestra y muestreo	38
3.4. Formas de recolección de la información.....	38
Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS	38
3.5. Formas de análisis de la información	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.1. Caracterización de la población de estudio.	40
5. CONCLUSIONES.....	48
6. RECOMENDACIONES	50
7. BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	56
Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral OMS/OIT.....	56
Anexo 2. Matriz para registrar datos socio-demográficos y características laborales.....	58

INDICE DE FIGURA

Figura 1.....	19
Figura 2.....	41
Figura 3.....	42
Figura 4.....	43
Figura 5.....	43
Figura 6.....	44
Figura 7.....	45
Figura 8.....	46
Figura 9.....	47
Figura 10.....	47

RESUMEN

El estudio realizado en el Restaurante (4 Estrellas) tuvo la finalidad de determinar el grado de estrés laboral en el post confinamiento originado por el COVID 19. Específicamente se trata de una investigación que se desarrolló con información obtenida de las personas en estudio y finalizó con la explicación de los resultados. Desde un enfoque cuantitativo se aplicó el “Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS”, desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y validado en Latinoamérica por Samuel Medina Aguilar en el año 2007. Para obtener información de las experiencias, opiniones y relatos acerca de las variables a estudiar e identificar cómo afecto el post confinamiento en los colaboradores. La institución, unidad de análisis, se encuentra ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil. Del total de 30 colaboradores que fueron encuestados, que abarca el 100% de la población de estudio; el 80 % presenta un bajo nivel de estrés, lo que podría relacionarse con la atención y respuestas que la organización ha dado a sus necesidades.

Palabras clave: estrés, factores estresantes, cohesión.

ABSTRACT

The study carried out in the Restaurant (4 stars) had the purpose of determining the degree of work stress in the post-confinement caused by COVID 19. Specifically it is an investigation that was developed with information obtained from the people under study and ended with the explanation of the results. From a quantitative approach, the “ILO WHO Occupational Stress Questionnaire” developed by the International Labor Organization and the World Health Organization and validated in Latin America in 2007 was applied. To obtain information on the experiences, opinions and stories about the variables to study and identify how the post confinement affects the collaborators. Having as a study population a total of 30 employees of the Restaurant (4 stars) which is located in the north of the city of Guayaquil. Of the total of 30 collaborators who were surveyed, which covers 100% of the study population; 80% have a low level of stress, which could be related to the attention and responses that the organization has given to their needs.

Keywords: Stress, Stress factors, Cohesion.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes investigativos

Según Calvo y Espinosa (2021) el confinamiento por la pandemia mundial del COVID 19 y el regreso al trabajo presencial, ha provocado en los trabajadores el incremento de estrés laboral, y su manifestación en diversas afectaciones físicas, psicológicas y emocionales. Los trabajadores se han tenido que acoplar a nuevas modalidades de trabajo, alcanzar un equilibrio entre sus demandas laborales, su familia y vida personal; situaciones que generan distintos niveles de estrés y otras consecuencias socio-familiares.

Adicionalmente, el impacto del estrés laboral afecta tanto al trabajador como a la empresa; repercute en los niveles de desempeño, productividad, relaciones sociales y dinámica familiar de los trabajadores. Y considerando que el capital humano es el recurso más importante de la empresa, las organizaciones deben brindar todas las facilidades para una mejor organización laboral, disminución de riesgos en la salud de los trabajadores, mayor desarrollo en las personas y un mejor desempeño de las empresas (Zuñiga, 2019).

En definitiva, el estrés laboral se da como un resultado del desequilibrio entre las demandas laborales y las capacidades que el trabajador tiene para enfrentarlas, por lo que es necesario estudiar las emociones y situaciones de los trabajadores que se dan por todos estos cambios en las empresas, teniendo iniciativas desde la Unión Europea o la Organización Mundial de la Salud para implementar estrategias para prevenir y controlar el estrés (Zuñiga, 2019). Por esta razón, se analizan investigaciones relacionadas a nivel internacional y nacional para comprender el impacto de este problema en la sociedad.

En España se presenta la investigación “Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19: instrumentos para su evaluación” de la autora Martínez (2020), con el objetivo de identificar las: dimensiones, fiabilidad, validez, análisis psicométrico y uso de distintas herramientas. El diseño metodológico fue a través de un análisis descriptivo y documental.

Los resultados de esta investigación indican, que el estrés laboral está reconocido a nivel mundial como una enfermedad derivada del trabajo, en la que intervienen determinados riesgos psicosociales, y con serias consecuencias económicas, organizacionales y de salud para el mercado laboral; existe todavía mucho trabajo pendiente en el reconocimiento de su importancia, tanto por parte de los empleados como de los empleadores. Por un lado, estas problemáticas se hacen más difíciles de gestionar por la preferencia de no hablar de ello en público y por desconocimiento, por otro lado, aquellas empresas que implementan alguna medida; no lo hacen en busca de una mejora de salud sino por obligaciones legales o evitar sanciones. La situación del COVID-19 ha supuesto un tremendo impacto en el trabajo provocando una crisis profunda que ha puesto en alto riesgo a empresarios y empleados (Martínez, 2020).

Además de las pérdidas producidas por el confinamiento, tanto empresas como trabajadores se deben adaptar a un nuevo escenario en convivencia con el COVID-19 y con las distintas medidas sanitarias, convirtiéndose esta demanda en una sobrecarga de responsabilidad. Esto supone una gran carga psicológica y social, que puede desencadenar en altos niveles de estrés con su consecuente perjuicio en la salud, por lo que es urgente el diseño de programas preventivos y medidas de ajustes para lograr ambientes laborales seguros (Martínez, 2020).

En México, el trabajo “El estrés de pandemia Covid-19 en población mexicana” desarrollado por Barraza (2020), planteó como objetivo, construir y obtener la confiabilidad y evidencias de validez del inventario SISCO del estrés de pandemia. El estudio fue descriptivo, correlacional y trabajó con una muestra de 720 personas.

Los resultados del trabajo realizado por Barraza (2020) identifican una preocupación por la falta de actuación y recursos del sistema sanitario en México; generando en las personas, ansiedad y falta de sueño, a lo que se suma la desconfianza en todas las noticias que se comparten. Los niveles de estrés en esta población son fuertes, y esto es debido al alto riesgo de contagio; a la desconfianza endémica en las instituciones nacionales y el distanciamiento social. Obteniendo finalmente, que las mujeres son las más afectadas. (Barraza, 2020).

En América Latina se localizaron otros estudios, como el de Colombia, “El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento” realizado por Usma (2020), definiendo como objetivo: identificar y prevenir los factores de estrés y ansiedad dentro de la organización, a través de talleres de mejoras al personal y directivos, determinando los niveles de estrés, capacitando en la importancia de la comunicación y buen manejo emocional y la promoción de habilidades que disminuyan los factores estresantes. Para lograr estos objetivos se aplicó la técnica encuesta para medir el nivel de estrés.

De esto, se ha logrado identificar que el estrés laboral es una problemática muy común en todas las organizaciones que se ha visto aumentada durante el confinamiento generado por la situación mundial sanitaria por la pandemia; como manifiestan algunos autores las sobrecargas laborales que ha traído esta situación, interfiere de manera significativa en la salud y la productividad de los trabajadores dentro de toda organización (Usma, 2020).

El desorden en la planificación y demás situaciones externas han ocasionado no solo la afectación física por el virus, sino también de la salud mental en la población, se plantea la necesidad de realizar talleres en relación a los hábitos y estilos de vida saludables, que promuevan mejores oportunidades dentro del área de trabajo para la disminución de los niveles de estrés en la organización, como también hacer énfasis en el reconocimiento y autocontrol de las emociones en pro de mejorar la salud física y mental de los trabajadores (Usma, 2020).

Los autores Gacitua, Morales, Sáez, Urrutia, y Valencia (2020), presentaron la investigación “Factores asociados a Burnout post pandemia en personal de salud” llevada a cabo en Chile, que buscaba describir este síndrome y sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización, todo en la post pandemia, en los servicios de medicina, urgencia, esterilización y lavandería del Hospital Naval almirante Neef de Chile. Para lo cual se aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental; la muestra fue de 76 personas.

Los resultados indican que existe una diferencia entre hombres y mujeres, siendo los primeros quienes presentan mayor prevalencia de quemarse laboralmente, y esto se puede dar por la necesidad de balancear el trabajo y la familia; el estancamiento de puestos o toma

de decisiones. De acuerdo a las categorías del instrumento aplicado, se tiene efectos como la fatiga, pérdida progresiva de energía, presentando los hombres un 17,39% y las mujeres 15,22%, y esto se da porque los hombres lidian sus problemas más solitarios, y de igual manera en tiempos de confinamiento, con el miedo a contagiar a la familia. Se encontró también que los trabajadores desarrollan sentimientos o actitudes negativas hacia clientes, como irritabilidad, frialdad, distanciamiento y respuestas impersonales. Y por último en la variable realización personal, se muestra una respuesta negativa hacia sí mismo, con sensaciones de inadecuación, insuficiencia, desconfianza en sus habilidades, presentando en este caso un mayor puntaje las mujeres, con 19,57% y en los hombres un 8,70%. Por todo esto es importante que se haga difusión sobre este síndrome y promueva en los profesionales el reconocimiento de los síntomas (Gacitua et al., 2020).

En Perú también se desarrolló la investigación “Estrés laboral durante la pandemia Covid-19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A Mazo 2021” de Calvo y Espinosa (2021). Este trabajo buscó identificar cómo se presenta el estrés laboral en pandemia en estos trabajadores, relacionando variables como el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo.

La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, se trabajó con una muestra de 80 trabajadores. Según los resultados obtenidos, el 66% de los trabajadores tienen un nivel medio de estrés laboral y el 34% están en un nivel bajo, esto también se evidencia un bajo nivel en clima organizacional, en estructura organizacional, donde los trabajadores se sienten excluidos de la toma de decisiones, están en carencia de cohesión debido a la pandemia mismo y el miedo al contagio. De manera general, estas personas presentan niveles medios de estrés laboral, lo que es positivo porque se pueden aplicar medidas para controlar y prevenir efectos nocivos más graves. Si cuentan con recursos de la empresa para manejar el estrés en la organización, aunque indican que hace falta que los jefes se involucren más con los trabajadores (Calvo y Espinosa, 2021).

El autor Ruiz (2020), en Perú, presenta el estudio “Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del restaurante don Belisario Higuiereta, Lima, distrito San Borja, 2020”,

el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida, considerando la sobrecarga de trabajo y el desgaste emocional. Para esto se usó una investigación pura, de nivel descriptivo, no experimental y se trabajó con 24 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados:

Los trabajadores presentan un nivel leve de estrés, en un 62,5%, y en un 37,5% no tiene estrés. Y es por todos estos datos que se recomienda un plan de salud y bienestar que prevenga la salud laboral física, mental, la nutrición, actividad física, incentivar también el apoyo entre todos, motivar el empoderamiento mental de los trabajadores y finalmente impulsar más investigaciones como esta para conocer las organizaciones y el bienestar de sus trabajadores (Ruiz, 2020).

Por último, se presentan investigaciones realizadas en Ecuador, teniendo primero el estudio “Estrés y afrontamiento de la pandemia Covid-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos Arsaico del cantón Chambo” llevada a cabo por Toledo (2020), que buscaba determinar el afrontamiento de los trabajadores para disminuir el estrés laboral ante la pandemia; a través de una investigación descriptiva, de enfoque mixto y una muestra de 20 trabajadores.

Como resultados se determinó la importancia de cuidar de aspectos mentales, emocionales y conductuales para superar las dificultades de adaptación a la nueva normalidad laboral. Con el test de la OIT y OMS se obtuvo que el 65% de los trabajadores tienen un nivel medio de estrés, el 20% un nivel bajo y el 15% un nivel alto de estrés laboral. Esto es porque no pueden aún sobrellevar la nueva realidad, y los cambios en sus estilos y calidad de vida. La propuesta para disminuir los niveles de estrés laboral se basó en la aplicación de un programa preventivo basado en psicología positiva, capacitándoles a los trabajadores, los cuales resultaron beneficiosos ya que se mejoró la capacidad física, esfuerzo mental, emocional y conductual logrando disminuir el nivel de estrés de medio y alto a bajo el mayor porcentaje y medio el restante, generando un ambiente de trabajo seguro y saludable (Toledo, 2020).

Chiriboga y Chiriboga (2020), realizaron otra investigación en Ecuador, denominada “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de la salud del hospital-clínica

Metropolitano”, con el objetivo de caracterizar la carga de laboral de los trabajadores de la salud, a través de un estudio descriptivo, de tipo cuantitativo y, aplicaron el Cuestionario Maslach Burnout (MBI) a 40 profesionales, de lo cual se obtuvo:

De los 22 médicos que laboran en el hospital, los síntomas que más presentan son: agotamiento emocional y despersonalización. En lo relativo a las ocho enfermeras del hospital que contestaron el MBI, presentan un nivel medio de agotamiento emocional y despersonalización en su mayoría; y en referencia a la realización personal, el 62,5% de las enfermeras tiene un nivel alto. De los 9 auxiliares de enfermería y de servicio el 50% presenta un nivel bajo en temas de realización personal. Todo esto supone un reto importante para el personal sanitario en especial que se enfrenta a una carga laboral en condiciones psíquicamente exigentes y sin medios o apoyos (Chiriboga y Chiriboga, 2020).

Y finalmente, el estudio “El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores en periodo de confinamiento por el Covid-19: propuesta de una guía práctica para el manejo del estrés laboral” llevada a cabo por Lara (2021), que tuvo como objetivos estudiar la incidencia del teletrabajo en el bienestar emocional, además de estudiar los síntomas en los trabajadores en tiempos de Covid-19, analizar el estado de bienestar emocional, y proponer una guía práctica para manejar el estrés laboral.

La investigación realizada fue no experimental, con enfoque cuantitativo y se trabajó con una muestra de 132 personas, obteniendo que a los trabajadores que laboran desde casa, con hijos en edad escolar, les resultaba difícil equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares. Causando todo esto que estas personas trabajen en horarios extendidos, intercalando espacios de tiempo para actividades de cuidado y tarea domésticas. El 41% presentó alteraciones en el sueño, el 21% problemas de salud, el 17% trastornos en la alimentación y un 21% alteración en sus actividades físicas (Lara, 2021).

El impacto que se vive por la pandemia del COVID 19, abarca todas las dimensiones de la vida humana, siendo una experiencia difícil para todos. Para el 46% de estos trabajadores fue estresante la convivencia en tiempos de confinamiento. Y finalmente, sobre el bienestar emocional, estas personas en un 33,33% indicaron sentir sentimientos de temor,

en un 16,67% sentimientos de soledad y tristeza, un 12,5% crisis de ansiedad, un 8,33% crisis depresivas y un 4,17% sentimientos de desánimo y cansancio emocional (Lara, 2021).

Con todas estas investigaciones se tiene un acercamiento a lo que se ha realizado anteriormente sobre este tema, teniendo como base todos estos conocimientos analizados, para a partir de esto, generar nuevas conclusiones y resultados que se pretenden alcanzar con los objetivos planteados en esta investigación, en especial considerando la variable de la pandemia, que se ha convertido en un factor negativo para la vida de toda la población, en especial a los trabajadores.

1.1.2 Antecedentes estadísticos-contextuales

El tema del estrés laboral ha tomado mucha relevancia en los últimos años, debido a su impacto en la salud física y psicológica de los trabajadores, y considerando que las empresas en la actualidad han puesto a su capital humano como principal activo, se ha realizado mayor énfasis en proteger su estado de salud, siendo un elemento muy esencial, el tema del estrés en sus vidas. Para comprender los datos estadísticos a nivel mundial y nacional sobre el estrés laboral, hay que comprender que, este tiene incidencia debido a los cambios sociales, demográficos, económicos, políticos y tecnológicos que se han ido dando, los cuales han generado nuevos riesgos psicosociales que afectan negativamente la salud de los trabajadores.

Teniendo una perspectiva general, se señala que, aunque las condiciones del mercado laboral global han mantenido una estabilidad en los últimos años, el empleo adecuado ha disminuido desde el 2014, y aunque la mayor cantidad de población empleada está en la zona urbana, esta misma población vive en condiciones de subempleo. Y la población rural, en cambio, sufre de un empleo no remunerado, lo cual, en breves rasgos demuestra la realidad negativa, las altas demandas y el poco apoyo social, y legal que se da para la población económicamente activa.

A nivel global se tienen datos interesantes que ayudan a contextualizar el problema en Ecuador, por ejemplo la Organización Mundial de la Salud (OMS), define que el burnout o desgaste profesional se da como consecuencia de estrés laboral crónico, fruto de la

incapacidad que tiene la persona para desconectarse del trabajo, y da como resultado que el 45% de los trabajadores españoles reconozcan sufrir de estrés relacionado con el trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En relación con este tema, la OMS, determina que de los 75.000 infartos que se registran, el 25% son por causa del estrés laboral, y cuando se analiza por regiones, se tiene el caso de México, donde el 75% de sus trabajadores padece de estrés laboral, lo mismo sucede en China, donde se tiene un total del 73% de los trabajadores y en Estados Unidos se tiene un 59% de los trabajadores con estrés laboral. Estos valores preocupan, ya que no son países subdesarrollados, con vacíos legales o poco control de las organizaciones, lo cual se complica cuando se analiza en los países del tercer mundo (Grupo EbizLatam, 2019).

Por otra parte, según el diario El Comercio (2019), el 36% de los trabajadores a nivel mundial laboran en exceso, sobrepasando las 48 horas a la semana, causando problemas de seguridad y salud laboral, según informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). A esto también se suman los cambios y nuevos desafíos en la fuerza laboral, como trastornos de ansiedad y depresión. Como la más grave consecuencia, se tiene que cada año mueren 2,4 millones de trabajadores por enfermedades laborales, y 374 millones sufren accidentes laborales.

Específicamente, en Ecuador según datos del INEC (2018) la población en edad de trabajar, está activa en un 95,4%, pero dentro de estos valores se tiene que solo un 42,3% está en empleos adecuados, y la diferencia en empleos inadecuados. Del 52,9% que representa todos los empleos inadecuados, se tiene el subempleo o empleos no remunerados. Y finalmente, en el desempleo que es el 4,6% en la población ecuatoriana.

Pero cuando se analizan las estadísticas en el período actual (2021-2022), y los efectos de la pandemia, de acuerdo al periódico El País de España (2020), el efecto del Covid-19 en el campo laboral ecuatoriano, ha ocasionado que el 83% de los trabajadores esté en condiciones de desempleo o en condiciones precarias. Existe alrededor de un millón de desempleados y 5,3 millones en condiciones precarias. Hasta diciembre del 2019, en el país existían 311.000 desempleados de un total de 8 millones de ciudadanos en edad y con

vocación de trabajar. Y durante cinco años, el Ecuador ha mantenido el desempleo en un 5%, aumentando en estos meses al 13% (El País, 2020).

Dado que el estrés laboral es uno de los principales factores de riesgo tanto para la salud física como mental de los trabajadores, las empresas, y específicamente los departamentos de recursos humanos (RRHH) buscan prevenir este problema, reforzando el compromiso y motivación de los empleados, tratando de evitar trastornos de tipo conductual, emocional, físico, es decir, todo lo que les pudiere afectar su calidad de vida y productividad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Ecuador, el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés laboral, y todo esto se debe al incremento de las exigencias del entorno cambiante, mayores niveles de competitividad, en general, cuando las exigencias esperadas superan la capacidad de respuesta del trabajador (Ramos, et al., 2019).

Con esta contextualización se logra conocer más sobre el tema y tener datos estadísticos actuales que demuestran la incidencia de estos casos en la vida de los trabajadores y sus consecuencias, en especial ahora que se vive con una pandemia en la vida de toda la población y que ha afectado sus estilos de trabajo.

1.1.3 Planteamiento del problema

El trabajo es considerado un derecho estipulado por la Constitución del Ecuador (2008), y promulgado por las diferentes legislaciones a nivel internacional, por esto es un tema de interés, ya que el trabajo es una actividad que se vive a diario en todas las personas, ya sea en el campo formal o informal; no siendo suficiente que solo se lo determine como derecho humano, sino que se promuevan acciones, políticas y controles para alcanzar los mejores ambientes y desarrollo de los trabajadores.

A nivel general, existen reglas sobre cómo se deben ejecutar las tareas laborales, las leyes y políticas que se deben cumplir, las gestiones de riesgo y seguridad, el tema de higiene, de mantener un buen clima laboral, ya que todas estas variables impactan en el trabajo y desempeño de los empleados. Todas estas mejoras se han ido promoviendo en la actualidad,

debido a la centralidad del ser humano como recurso y capital más importante de toda organización.

Si a esto se le suma el tema de la globalización, y las demandas y ofertas del mercado laboral, este campo y actividad tan esencial del ser humano se ve afectada, causando en algunos casos inequidad y afectando la calidad y condiciones de vida de los trabajadores, quienes luchan contra jornadas extensas, más responsabilidades, ritmos forzados de trabajo, multiplicidad de funciones, causando todo esto problemas en la salud física y mental (Olmedo, 2018).

Muchos factores ponen en riesgo la salud y vida de hombres y mujeres trabajadoras, cuando se realiza cualquier actividad, ya que estas presentan riesgos inherentes al mismo trabajo, causando de esta manera los agentes causales de patologías que pueden generar daños y que influyen de manera directa a la calidad de vida del trabajador (Pinos, 2017).

Las organizaciones muchas veces prestan escasa atención a la incidencia de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral, a pesar de que se consideran entre los más importantes frente a los agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos. Siendo así, que un estudio de la Universidad de Valencia, determinó que el 80% de los accidentes laborales tenían como principal causa el comportamiento humano (Llanquecha y Marín, 2018).

Se conoce que el estrés laboral, es un fenómeno muy frecuente en la actualidad, afectando el bienestar físico, psicológico e incluso el clima organizacional en una empresa. Según estudios realizados, el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando cada año a 40 millones de trabajadores, lo que también genera gastos en salud y pérdidas de productividad para las empresas. Llamamos estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Mansilla y Favieres, 2021).

Esta enfermedad tiene consecuencias muy graves en la vida de los trabajadores, entre estos se tienen patologías, desgaste y agotamiento emocional, casos de depresión, ansiedad,

trastornos del sueño, sentimientos de inseguridad, enfermedades del aparato digestivo, enfermedades cutáneas, problemas del corazón, abuso de sustancias como alcohol o drogas y otras actitudes negativas, que no solo afectan a la persona, sino a la empresa y su productividad, ya que el trabajador está desmotivado y con falta de realización personal en su vida profesional (Mansilla y Favieres, 2021).

En la actualidad se tiene un aumento de casos de estrés laboral, debido a los cambios en las condiciones de trabajo, introducción de nuevas tecnologías e incluso el mismo contexto del Covid-19, el cual desde comienzos del 2020 interrumpió las actividades económicas a una escala nunca antes vista. Produciendo la mayor crisis económica y social de las últimas décadas, que afecta negativamente al empleo, y directamente marca un deterioro de la calidad del empleo, lo cual dependerá también de la proporción de empleo informal en cada sector, y de los mecanismos de apoyo económico por parte del Estado (CEPAL y OIT, 2020)

Además del daño en la salud de las personas, existen daños económico-sociales más graves, como quiebra de empresas, despidos masivos, reducción de salarios, eliminación de prestaciones, cancelación de atención médica y otros, provocando con estas medidas que millones de trabajadores formales e informales se queden sin empleo y sin salario para solventar sus necesidades básicas y las de sus familias (Martínez, 2020).

Y con esta pandemia, las personas tienen que ajustarse a nuevas medidas laborales, como el teletrabajo, la distancia, sufriendo de una falta de capacitación, infraestructura para cumplir con todas las tareas laborales, entre otras. Por eso es necesario garantizar la disponibilidad de servicios sanitarios esenciales y proteger los sistemas de salud; ayudar a las personas a sobrellevar la adversidad a través de servicios de protección social básica; proteger los trabajos, las pequeñas y medianas empresas y a los trabajadores informales a través de apoyo financiero y programas de recuperación; guiar los estímulo fiscal y financiero necesarios para que las políticas macroeconómicas protejan a los más vulnerables y fortalezcan las respuestas multilaterales y regionales; y promover la cohesión social e invertir en sistemas de apoyo y resiliencia dirigidos por la comunidad (CEPAL y OIT, 2020).

También es necesario, comprender que, para luchar contra este problema, se debe investigar cuál es la raíz causante del estrés laboral y sus factores, ya que a pesar de ser una

respuesta normal del organismo ante eventos de riesgo; es fundamental reconocer los primeros síntomas, sus fases y así poder controlar sus efectos y consecuencias. Y así se tienen diversos factores como:

- Factores ambientales: incertidumbre económica, política y tecnológica.
- Factores organizacionales: exigencias de las tareas, roles, personales, estructura de la organización, liderazgo.
- Factores individuales: problemas familiares, económicos y de personalidad.
- O cuando se presentan diferencias individuales como: percepción, experiencia laboral, apoyo social, idea sobre el control, eficacia personal y hostilidad (Zuñiga, 2019).

Zuñiga (2019) plantea, también ciertos estresores que hay que analizar, como el ruido, vibraciones, iluminación, contenidos del trabajo, habilidades, feedback, conflictos, ambigüedad, sobrecarga, relaciones interpersonales y grupales, nuevas tecnologías, desarrollo de carrera, inseguridad, transiciones, estructura organizacional, equilibrio entre la vida laboral y su vida personal o familiar.

Con estos datos, se tiene planteado el objeto o problema de esta investigación, el cual se enfoca directamente en determinar el estrés laboral de los trabajadores de un restaurante “cuatro tenedores”, en contexto de pandemia por el Covid 19 y post-confinamiento, según las características sociodemográficas, las modalidades de trabajo. A partir de este trabajo que podría considerarse piloto, se pueden desarrollar otros estudios para determinar las causas, la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores, en su desempeño e incluso trascender el campo laboral y relacionar el estrés laboral con la dinámica familiar de los trabajadores. Y con estos datos, promover estrategias para disminuir los casos de estrés laboral y su impacto en la salud física y emocional de los trabajadores.

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral y los factores estresantes en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) de Guayaquil, según sus características socio-demográficas y condiciones de trabajo en contexto de post confinamiento en el 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y los factores estresantes en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil y en contexto de post-confinamiento?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un restaurante (4tenedores) en Guayaquil y en tiempo de post-confinamiento según su sexo, edad y estado civil?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un restaurante en Guayaquil (4 tenedores) en tiempos de post confinamiento según el cargo, tiempo y turnos de trabajo?

1.3 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral y los factores estresantes en los trabajadores de un restaurante (4tenedores) en la ciudad de Guayaquil, según sus características socio-demográficas y condiciones de trabajo en contexto de post confinamiento en el 2022.

1.3.1 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral y los factores estresores en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil en contexto de post confinamiento.
- Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil en tiempo de post confinamiento según sexo, edad y estado civil.
- Detallar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un restaurante (4tenedores) en Guayaquil en tiempos de post confinamiento según el cargo, tiempo y turnos de trabajo.

1.4 Justificación

La importancia de analizar el tema del estrés laboral podría contribuir a comprender con mayor profundidad la problemática social actual que se está viviendo; ya que el contexto del post confinamiento, además de ser un problema sanitario y económico mundial, es un determinante de la calidad de vida de la población, afectando no solo físicamente, sino psicológicamente a las personas, y al ser el trabajo, uno de los principales campos donde se desenvuelve el ser humano, se convierte en una necesidad de analizar su incidencia (CEPAL y OIT, 2020).

Es importante realizar este estudio, primero por la falta de investigación en el tema de las nuevas modalidades laborales que se vive en tiempos de post confinamiento, conociendo la incidencia del Covid-19 en el país, ya que es la primera crisis mundial de este nivel que afecta a la población en todas las dimensiones de la vida humana. Lo cual también afecta directamente el desarrollo de las personas.

En la actualidad los factores del estrés laboral se identifican como aquellas condiciones presentes en una situación laboral y relacionadas con la organización, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Llanquecha y Marín, 2018). Es por este motivo que la presente investigación pretende determinar la presencia de este síndrome de estrés laboral presente en el ámbito de los trabajadores de un restaurante, lo que ayudará a los directivos de la organización a tomar decisiones de mejora para el trabajador y la empresa.

Considerando que las condiciones laborales deben garantizar el buen estado de la salud y seguridad ocupacional, y promover el bienestar mental, social y físico de los trabajadores, es necesario que se cuente con abundantes factores que promuevan la salud de los trabajadores; ya que si no se estudian o prevén las consecuencias de estos riesgos, a largo plazo el primer impacto será en la salud del trabajador y una disminución de sus defensas psíquicas, generando trastornos emocionales y sentimientos de inseguridad como ansiedad depresión; y como segundo punto, los efectos sobre la empresa que perderá productividad, eficacia y ventaja competitiva frente a las demás empresas en el mercado.

El impacto académico para los estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) se enmarca en los dominios tecnológico -humanístico de la universidad. Además, tiene relación con las líneas de investigación: Salud y Bienestar Humano y el Estado Social de Derechos, que están relacionados directamente con la temática (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2014). Se relaciona también con uno de los itinerarios que ofrece la carrera a sus estudiantes, quienes dispondrían de información local para continuar con futuras investigaciones o el desarrollo de propuestas de intervención.

Es una investigación, que además tiene impacto social y político positivo, ya que se basa en las medidas y políticas que ha tomado el gobierno a través de sus leyes para los derechos de los trabajadores, teniendo como fin el mejoramiento de la calidad de vida de este grupo social, el cual está frente a muchas exigencias y sobrecargas laborales con las nuevas implementaciones de modalidades de trabajo. Además, también se busca promover un ambiente sano y adecuado para alcanzar metas sociales e individuales en su vida personal y profesional, teniendo como un referente el Buen Vivir y demás políticas que garanticen un trabajo estable y digno, buscando el empoderamiento de los trabajadores, y aquí se incluye la intervención de los trabajadores sociales.

Su aporte desde la carrera del Trabajo Social se relaciona con el área de seguridad y salud para la prevención de factores de riesgo psicosociales, y de esta manera reducir la prevalencia de estas patologías y la disminución de enfermedades ocupacionales para el beneficio de la institución y reconocer la importancia de la identificación del estrés en el área laboral, disminución de riesgo que ocurran enfermedades profesionales, mejora de las relaciones en el trabajo, mejoramiento del estado de salud, rendimiento laboral, trabajo en equipo y clima laboral. También constituye un antecedente para el inicio de nuevas investigaciones (Llanquecha y Marín, 2018).

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Referente teórico

En este apartado se analizarán las teorías relacionadas con el tema de estudio, que permiten comprender la realidad del grupo de sujetos investigados, teniendo a la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner como el pilar base de este estudio, y la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y la Teoría de Maslow y su Pirámide de Necesidades.

Teoría Ecológica

Esta teoría tiene como autor a Bronfenbrenner, por medio de la cual se logra un análisis detallado de las influencias ambientales sobre el sujeto de investigación, teniendo una relación entre las características biológicas con las fuerzas ambientales, moldeando ambas el desarrollo de la persona. Determinando esto, cuando se pretende estudiar el desarrollo del ser humano, se lo debe hacer en su ambiente natural, analizando todas las estructuras anidadas, ya que como el autor define, el ser humano está en el centro, inmerso en varios sistemas ambientales, incluyendo desde la familia como las personas más cercanas y actuales, hasta aspectos más remotos como es la cultura, y todos estos elementos influyendo en su desarrollo (Shaffer, 2009). Y así se tiene los siguientes sistemas:

- **Microsistema:** este incluye las actividades e interacciones que tienen lugar en los alrededores inmediatos de la persona, es la capa ambiental más profunda y que tiene mayor impacto en su desarrollo, ya que incluye a las personas que influyen más en su crecimiento, teniendo en este subsistema principalmente a los padres o familiar cercano y también a la escuela (Shaffer, 2009).
- **Mesosistema:** este nivel incluye las interconexiones entre los escenarios inmediatos a la persona, es decir de los entornos en los que está inmerso el ser humano, dando lugar aquí las relaciones con la familia en general, la escuela, amigos, trabajo y demás entornos cercanos (Shaffer, 2009).
- **Exosistema:** es el tercer nivel que el autor menciona, y contiene los contextos en los que las personas no participan directamente, pero de igual manera tienen una

alta influencia en su desarrollo, por ejemplo, trabajos de sus familiares, escuelas de sus hijos, cambios en su comunidad por otros agentes sociales, etc. (Shaffer, 2009).

- **Macrosistema:** este es el último nivel y el más aislado, se refiere al contexto cultural en el que la persona se desarrolla, es la ideología de cómo las cosas deben de ser, aunque no tiene una interacción directa con la persona, es decir se refiere a la cultura, las tradiciones, los sistemas de valores de su comunidad en especial (Shaffer, 2009).

Esta teoría se escoge como parámetro general para comprender todas las influencias y subsistemas que se relacionan con el desarrollo y comportamiento del ser humano, y es considera una de las mejores explicaciones que existen sobre la influencia de los grupos sociales en la vida de una persona. Y específicamente en este tema del estrés laboral, y del impacto de la pandemia, se ve necesario analizar todos los factores que inciden en que una persona genere estrés, o trastornos más graves en su salud, incluyendo situación laboral, personal y social.

Teoría de Maslow y la Pirámide de Necesidades

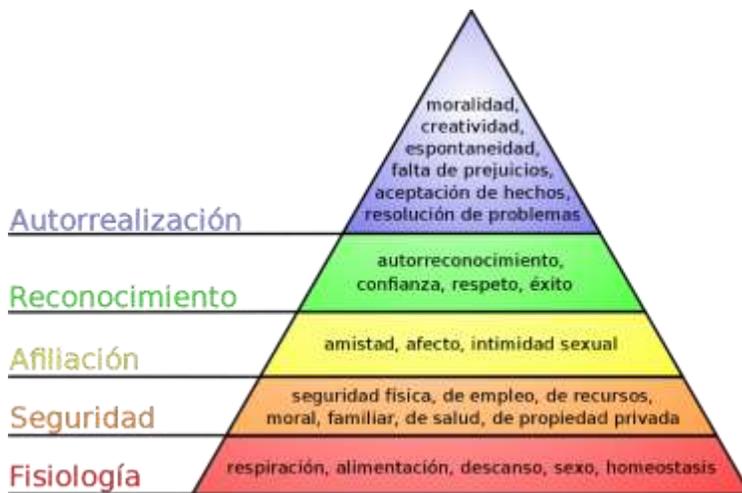
Esta teoría muestra una jerarquía de necesidades humanas, que parten desde las más básicas hasta sus deseos y necesidades más elevadas. Esta escala se presenta en una pirámide de cinco niveles, siguiendo un orden que las necesidades más altas solo se cumplan cuando las necesidades inferiores se cumplieron. El autor define la siguiente jerarquía:

- **Necesidades fisiológicas:** son el hambre, sed, sueño, vestido, y cuando no están cubiertas, el organismo sufre daños importantes, son necesidades repetitivas y contribuyen al equilibrio del estado corporal.
- **Necesidades de seguridad:** son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluye seguridad física y de salud, de empleo, de ingresos y recursos y la seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
- **Necesidades sociales:** relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, como las de asociación, participación y aceptación.

- **Necesidades de estima:** incluye el reconocimiento de los esfuerzos, dividiéndose en dos, de estima alta que es el respeto a uno mismo: confianza, competencia, maestría, logros, independencia; y de estima baja es el respeto de los demás: aprecio, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria.
- **Necesidades de autorrealización:** este último nivel incluye la necesidad de aprender, comprender, de motivación y crecimiento, es la necesidad más elevada y se encuentra un sentido de la vida a través de esta necesidad. (Vázquez, 2010).

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota. Fuente. <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

Como señala esta teoría, todo ser humano necesita satisfacer sus necesidades, las cuales tienen un orden jerárquico y relacional, y en su pleno goce se alcanza un bienestar. La satisfacción de las necesidades humanas se ha convertido en un tema que analiza lo que impulsa la conducta humana, pudiendo comprender al ser humano como trabajador, rol en el que convergen la satisfacción o no satisfacción de varias necesidades humanas para su completo crecimiento personal y profesional.

Teoría Bifactorial – Frederick Herzberg

Esta teoría desarrollada en 1954 explica el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo y define la existencia de dos tipos de factores que orientan su comportamiento, el

principal factor son los extrínsecos, es decir los provenientes del entorno y de las condiciones de trabajo. Y los intrínsecos o motivacionales, que son los controlados por las personas, y que influyen en la satisfacción de logro de cada actividad realizada (Ramírez, 2018).

Los factores motivantes son los factores de primer nivel, los que se encuentran relacionados con la naturaleza, el contenido del trabajo, y los que provocan la satisfacción en el trabajador, incluyendo los factores de: logro, reconocimiento, trabajo mismo, crecimiento y responsabilidad. Están bajo el control del trabajador, y se relaciona con el que él hace y desempeña, involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, reconocimiento profesional, necesidades de autorrealización (Paspuel, 2014).

Y como factores de segundo nivel, se tiene los factores higiénicos o extrínsecos, los cuales están relacionados con el contexto del trabajo, es decir son los factores externos que afectan al trabajador en algún sentido, incluyendo los salarios beneficios sociales, tipo de dirección de parte de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas, reglamentos internos, es decir es todo el ambiente que rodea al trabajo, y están fuera del control o dominio de la persona (Paspuel, 2014).

La relación de esta teoría con el tema de estudio, es debido a que el ser humano en su campo laboral se encuentra ante factores internos y externos que influyen en su bienestar, comportamiento y crecimiento, incidiendo ambos aspectos en el rendimiento de las personas, en sus niveles de satisfacción, todo lo cual se relaciona con aspectos como salarios, relaciones sociales, ambiente, seguridad, ascensos, libertad y reconocimientos. Con el objetivo final de que los trabajadores puedan obtener efectos deseables de estos factores, por medio de un aumento de su motivación en el trabajo.

2.2 Referente conceptual

Estrés laboral

Su primer reconocimiento fue por Hans Selye en la década de los 30, y en primera instancia lo definió como un trastorno de adaptación, que sucedía exactamente cuando el organismo se preparaba para dar respuesta a una amenaza externa. Posteriormente la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo lo define como “las nocivas reacciones

físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (citado por Rodríguez y Rivas, 2011, p. 8).

Así también se lo define como una respuesta que combina reacciones fisiológicas, psicológicas y de comportamiento en un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. También se indica que se da cuando se desequilibra el campo laboral con el campo personal o familiar del trabajador, o cuando la persona no cuenta con las suficientes capacidades o recursos para responder a riesgos o problemas externos (Hoyo, 2018).

O como menciona la Organización Mundial del Trabajo (2004) es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 9). En sí es el resultado de un desequilibrio entre todas las presiones que tiene un trabajador en relación a sus habilidades para enfrentar estas. Estas presiones pueden ser generadas por los factores estresores (fuentes generadoras de estrés): clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de equipo.

Estos factores están altamente relacionados con la motivación de los trabajadores. Estos factores se pueden agrupar en dos categorías: la primera se refiere a las condiciones organizacionales y como se gestiona (clima, estructura, territorios organizacionales, tecnología) y la otra a las personas que trabajan en la organización y entre quienes interactúan o quienes son responsables de la gestión (influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de equipo).

- **Clima organizacional**

Guevara (2018) define el clima organizacional como los atributos organizacionales que los empleados perciben y el trato que reciben de parte de sus compañeros de trabajo (de todos los niveles), es decir del entorno general de la organización.

- **Estructura organizacional**

Así mismo, otro término necesario de definir es la estructura organizacional, que según (Brume, 2019) “es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras” (pág. 6).

Es por eso que esta estructura es importante en toda empresa, porque así se dividen las funciones, cargos, responsabilidades para cada uno de los trabajadores y así alcanzar todos los objetivos planeados.

- **Territorio organizacional**

Esta dimensión se puede relacionar con el contexto cambiante al que se sujetan todas las organizaciones en la actualidad, el crecimiento y difusión del que son sujetas las organizaciones. Cuando se analiza el territorio, se incluyen elementos como el lugar de los sucesos, los sujetos involucrados, las cuestiones internas y externas que influyen en una empresa, es la comprensión del todo como organización, sus elementos, factores que confluyen en esta (López J. , 2021).

- **Tecnología**

El estrés en el campo de la tecnología se puede comprender como el miedo o ansiedad que se da en las personas que deben aprender nuevas tecnologías o programas informáticos muy avanzados, esto es más común en personas mayores, aunque se puede dar también en cualquier rango de edades (Alcazar, 2015).

- **Influencia del líder**

En la actualidad se ha tratado de cambiar la mentalidad en las organizaciones, dejando de lado el papel o cargo de jefe, por el de líder, el cual desarrolla mayores actividades sociales, motivacionales, de comunicación y acercamiento con sus subordinados, viéndolos como pares y no como menos. Los líderes son vitales y cruciales en cualquier organización, en especial ahora que las personas no solo se motivan con dinero, sino con el trato humano, con su participación e involucramiento en decisiones, entre otros. Todo el papel que estas

personas ejecutan, se basa en guiar a un grupo de personas hacia unos objetivos plateados. (López, 2018).

- **Falta de cohesión**

Cuando se trata el tema de la cohesión, se entiende como la unión y mantenimiento de personas juntas, y en el caso de las empresas, se lo entiende también como las condiciones que permiten la perdurabilidad empresarial. Esto se puede relacionar con el trabajo en equipo, lo cual ayuda en la motivación de los trabajadores, una buena interacción entre personas, significa la buena integración del equipo y que todos están comprometidos con un objetivo en común (Grupo Coworkingfy, 2020).

- **Respaldo de Equipo**

La falta de apoyo, respaldo por parte del grupo de trabajo, pueden contribuir a generar estrés en los integrantes en esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo. En definitiva, el nivel de exigencia ha subido y los apoyos sociales tienden a disminuir.

Causas del estrés laboral

Dentro de los factores que pueden causar el estrés en los trabajadores, existen diferentes y teniendo como -los más comunes-, una excesiva responsabilidad en el trabajo y sus funciones, una sobrecarga, relaciones humanas problemáticas o conflictivas, y condiciones laborales insatisfactorias de manera general. Teniendo en este caso que advertir cualquier síntoma en el trabajador, como conductas de irritabilidad, desmotivación, depresión, ira, apatía, baja autoestima, alteraciones en el sueño, en su organismo, un mal rendimiento laboral y demás (Ortiz, 2020).

La Organización Mundial del Trabajo (2004), también determina que existen varios factores para que un trabajador desarrolle estrés laboral, desde una mala organización en los sistemas de trabajo o la definición de puestos, las diversas presiones, no tener apoyo de superiores, no tener control sobre sus tareas, no participar en toma de decisiones; que las tareas sean monótonas, exceso de trabajo, jornadas inflexibles, su trabajo no es valorado,

malas relaciones con sus pares, problemas con la comunicación y el liderazgo, e incluso el desequilibrio que se da entre su vida laboral con su vida familiar.

Consecuencias del estrés laboral

Cuando se analizan los efectos o impacto del estrés laboral en los trabajadores, hay que hacerlo desde diferentes campos, primero se tienen las consecuencias físicas, las cuales afectan a su organismo funcional, teniendo alteraciones como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares y otros. O también se presentan consecuencias neurológicas y psicológicas, alterando el funcionamiento del sistema nervioso que afecta el cerebro directamente, generando problemas como una preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, sentimientos de falta de control, desorientación, mal humor, depresión, ansiedad, adicción a drogas y alcohol, trastornos del sueño, fobias, alteraciones en la alimentación, y demás (Hoyo, 2018).

Además, se incluyen las consecuencias que este problema genera para la empresa como tal, ya que el ambiente laboral se deteriora para todos, influyendo en las relaciones interpersonales, el rendimiento, la productividad, generando un alto costo para la organización (Hoyo, 2018).

Fases del estrés laboral

El estrés laboral no siempre se presenta de repente, o se muestra con los peores síntomas desde el inicio, sino que pasa por una serie de fases o etapas, donde se va empeorando la situación de los trabajadores, Gil (2018) describe las siguientes fases:

- Fase de alarma: esta es la primera fase en la que el trabajador siente ya un problema, empezando a liberar cortisol, adrenalina y otras hormonas que provocan ciertos cambios en el organismo como mayor presión arterial, ansiedad y otros, y por lo general dura poco tiempo.
- Fase de resistencia: en esta segunda etapa que ya dura un poco más, el organismo pasa a un estado de resistencia activa, donde trata de evitar el estrés, el agotamiento

y todos los efectos negativos en su salud, logrando que el cuerpo se estabilice y que los síntomas se reduzcan.

- Fase de agotamiento: la última etapa es cuando la persona y su organismo ya agota todos sus recursos fisiológicos, llegando a un nivel de estrés tan intenso que no puede poner resistencia ante este, llevando a un colapso del cuerpo humano y sufriendo varias afectaciones físicas, psicológicas y emocionales, que pueden terminar en enfermedades crónicas.

Síndrome de burnout

Este síndrome o enfermedad es el más alto nivel de estrés laboral que un trabajador puede llegar a sentir, y desde el año 2000 es declarado como un factor de riesgo laboral por la OMS, el cual afecta la calidad de vida, la salud mental, pone en riesgo la vida de la persona. Se define como la forma inadecuada de enfrentar el estrés crónico, y presenta síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y disminución en el desempeño laboral (Saborío y Hidalgo, 2015).

Pero también se presenta otra definición, planteada por Maslach en el año 1993, quien lo define como un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, donde una situación laboral, familiar o social ha quemado a una persona, es decir que le ha sobrepasado y agotado toda su capacidad de reacción de manera adaptiva. Este es el resultado de un estresor repetido varias veces en el campo laboral, seguido por un periodo de ajustes y cambios que afecta directamente el nivel de homeostasis psicológica de la persona (Lovo, 2021).

2.3. Referente legal

Además de analizar las teorías y conceptos relacionados con el tema de investigación, también es necesario conocer el marco normativo de leyes y políticas vigentes, tanto a nivel nacional como internacional, es por eso que a continuación se desarrolla el tema de las leyes, tratados internacionales, la Constitución, y demás reglamentos, decretos que se relacionan con la problemática, todo en base jerárquica según la pirámide de Kelsen.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Desde este cuerpo legal que es la carta magna a nivel nacional, establece en su Capítulo II art. 33, que el “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 19). Y también estipula que es el Estado el encargado de garantizar este derecho a todas las personas, incluyendo respeto a sus derechos, remuneraciones justas y un ambiente saludable. Y a este derecho se le suma el de la seguridad social, que también es un deber del Estado.

También en el capítulo sexto, Art. 319 trata el tema del trabajo y producción, incluyendo sus formas de organización y su gestión, incluyendo todos los campos de empresas públicas, privadas, autónomas, mixtas, familiares, asociativas, siempre de la mano del Estado y su garantía de un buen vivir de la población, reconociendo todas sus modalidades, con la inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano.

Además, en el Art. 326 se tiene los siguientes principios:

- El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
- Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
- Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
- Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidro carbonífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 162)

Con estos artículos se deja en claro el papel del Estado como garante y responsable en el cumplimiento de los derechos de los trabajadores en el territorio ecuatoriano, reconociendo así también las modalidades de trabajo, que, en este caso, se aplica justamente a la situación que se analiza y se está viviendo, por el tema de la emergencia sanitaria, se aplica la modalidad del teletrabajo, ayudando a que no se propague el virus del Covid-19. Y finalmente se aclara desde este cuerpo legal la garantía de parte del Estado en proteger la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar del trabajador y su reintegración al trabajo después de un accidente de trabajo o enfermedad, pudiendo relacionar este derecho con el Covid-19, ya que muchas personas se vieron afectadas por varias semanas por esta enfermedad, quedando desempleadas después de recuperarse.

2.3.2. Normativa Internacional

Organizacional Internacional del Trabajo OIT

La OIT definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, su contenido, las condiciones de organización, capacidades, necesidades y la misma cultura del trabajador, que tiene influencia en su salud, rendimiento y satisfacción laboral.

También en esta conceptualización incluye al estrés laboral, como una respuesta física y emocional que causa daño y desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades del trabajador para hacer frente a estas presiones en el campo laboral. Y este tema se aborda por instrumentos jurídicos internacionales, regionales y nacionales, también por convenios colectivos entre Estados, y por estándares y herramientas que tengan como objetivo una acción armonizada para la prevención y control de estos riesgos psicosociales y el tema del estrés laboral (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016).

Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (SST) 1981

Este convenio incluye la adopción y aplicación de una política sobre SST a fin de proteger la salud física y mental de los trabajadores, mediante la adaptación de la maquinaria, el equipo, el tiempo de trabajo, la organización del trabajo y los métodos de trabajo a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores. Lo que tiene completa relación con el

tema de investigación, ya que se busca conocer el estado de salud de los trabajadores cuando sufren de estrés y cuando se cruza con la variable de la pandemia.

Convenio sobre los Servicios de Salud en el Trabajo 1985

En cambio, este convenio incluye el papel y funciones de los servicios de salud en el trabajo en asesorar a los empleadores, trabajadores y sus representantes con el fin de establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, para favorecer una salud física y mental óptima en el trabajo.

Como se mencionaba, ahora uno de los objetivos de toda organización es brindar un ambiente seguro a su capital humano, considerando sus necesidades básicas, en relación con las condiciones de trabajo, estructura física y social de la empresa, incluso el equilibrio que se alcanza entre la dimensión laboral y la personal del trabajador.

Convenio sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2006

Por último, este convenio incluye los requisitos y funciones de la estructura nacional, las instituciones relevantes y las partes interesadas responsables de la aplicación de una política de SST a nivel nacional y de la empresa, así como de construir una cultura preventiva de SST. Así se forma el sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, con todos los marcos normativos, requisitos, principios, todo en materia de prevenir la salud de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016).

En resumen, con todos estos convenios internacionales, lo que se busca es la protección de la salud de los trabajadores, tanto física como mental, brinda también una serie de asesoramiento a las partes involucradas para que tengan conocimiento sobre la promoción de un ambiente seguro y sano, cumpliendo con todos los requisitos de las estructuras estipuladas en el tema de riesgos psicosociales.

2.3.3. Normativa nacional

Código de trabajo 2012

Este Código tiene como finalidad regular las relaciones entre empleados y trabajadores, aplicadas a todas las modalidades y condiciones de trabajo, por lo que según la situación que se vive en la actualidad, en el Art. 410 se estipula que la prevención de riesgos es una obligación y responsabilidad, no solo del empleador, sino de todos los trabajadores en el hecho de considerar y aplicar las medidas señaladas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Además, en su Art. 38, claramente se define los riesgos provenientes del trabajo, que son de cargo del empleador y cuando el trabajador sufra daños por esto, estará en la obligación de indemnizar de acuerdo a las disposiciones de este código. En el Art. 347, los define como toda eventualidad dañosa a que está sujeto el trabajador a consecuencia de su actividad, incluyendo enfermedades profesionales y accidentes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Para asegurar las indemnizaciones y controles de riesgo, se forman las Comisiones Calificadoras de Riesgo, estipuladas desde el Art. 404 al 410, incluyendo al inspector de trabajo, delegados del director regional de Trabajo, un médico del IESS y uno municipal, determinados por el Ministerio de Trabajo y Empleo. Esta comisión informará a los jueces y autoridades administrativas de los reclamos motivados por riesgos del trabajo, las enfermedades o lesiones sufridas, clases de incapacidades, todo para determinar la responsabilidad del empleador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

En el Art. 410, se explican las obligaciones y medidas para prevenir los riesgos, como iluminación y ventilación suficientes, controles técnicos de condiciones, revisiones periódicas, servicios higiénicos, control de afiliaciones, todos los implementos defensivos para sus tareas. Y así también se dictará los reglamentos sobre prevención por la Dirección Regional del Trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Este Código siempre se mantiene actualizado de acuerdo a las legislaciones laborales, observando las disposiciones tanto nacionales como internacionales, relacionándose en este

momento actual, con el tema de la emergencia sanitaria, aplicando su normativa en cuenta a los riesgos y su prevención de una manera más detallada, además siempre ha determinado el tema de los riesgos como responsabilidad del empleador y asignando las sanciones respectivas y comisiones que dictan los reglamentos para prevenir este problema.

Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, 2020

Esta ley tiene como objeto el establecer medidas de apoyo comunitario para enfrentar las consecuencias de esta crisis sanitaria, mitigando los efectos adversos en el país, fomentando así la reactivación económica y productiva del Ecuador, enfocado en el ser humano, la reactivación de las economías familiares, la economía popular y solidaria y otras condiciones de empleo. Su ámbito de aplicación es obligatorio en todo el territorio nacional (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, 2020).

En lo que respecta al campo laboral, los trabajadores por medio de esta ley, podrán modificar las condiciones económicas de su relación laboral con el fin de preservar sus fuentes de trabajo, y no se podrá despedir a nadie en el primer año de vigencia de esta ley.

De acuerdo a lo estipulado en esta ley, las condiciones de trabajo se han modificado diversamente en este año 2020, debido a la pandemia del Covid-19, aplicando la nueva modalidad de teletrabajo, y modificando temas de riesgos nuevos por este virus, por lo que es necesario conocer todos los riesgos psicosociales de la población trabajadora de acuerdo a los nuevos cambios que se han previsto en la legislación.

Ley de Seguridad Social (2021)

Esta ley tiene como objetivo el velar por el bienestar de las personas que están afiliadas a la seguridad social del país, y uno de sus componentes es el seguro general de riesgos del trabajo, teniendo así desde el Art. 3, donde determina que el Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados contra toda contingencia que afecte su capacidad de trabajo, en casos de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, vejez, muerte, invalidez o cesantía. O también según lo estipulado en el Art. 155, el cual protege al afiliado y al empleador, mediante

diversos programas de prevención de riesgos laborales, y determinando las acciones de reparación de los daños de estos accidentes y enfermedades laborales.

En el Art. 156, también se define toda contingencia cubierta por el seguro general, y las debidas prestaciones básicas que incluye: servicios de prevención, servicios médico asistenciales, subsidio por incapacidad, indemnización por pérdida de capacidad profesional, pensión de invalidez, pensión de montepío (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

Esta ley es una de las muchas leyes y normas que tiene el país con el fin de proteger a toda la población trabajadora en el territorio nacional, el problema es que muchas veces los trabajadores no cuentan con el conocimiento de estas leyes y políticas, por lo que conviene hacer una socialización de estas legislaciones vigentes en el país. Recalcando aquí la importancia del Seguro General de Riesgos del Trabajo, que estipula todas las responsabilidades y prestaciones que se dan por riesgos.

Ley Orgánica de Salud 2006

Esta ley nacional determina la obligación de parte del empleador por velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, para lo cual establece medidas adecuadas y oportunas para lograr un ambiente libre de riesgos, accidentes y demás problemas laborales. Además, también determina la responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, estando estas relacionadas con el contexto del Covid-19 y de riesgos, como determinar zonas de alerta sanitaria en grave riesgo, elaborar planes de salud en gestión de riesgos, regular las medidas para proteger la salud humana, vigilar la aplicación de normas de bioseguridad, todo con el fin de reducir al mínimo los accidentes y riesgos de trabajo.

En su Art. 118, determina “Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2006, p. 22).

Así como se estipula en esta ley, es obligación de todos los actores sociales involucrados el asegurar la salud y seguridad de los trabajadores, no solo del Estado al

determinar sus leyes y normas, sino del empleador, de los mismos empleados y de la sociedad en general, teniendo como principal fin la salud de las personas.

2.3.4 Reglamentos y Decretos

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, 2012

Este reglamento se aplica en toda actividad laboral para prevenir, disminuir y eliminar los riesgos del trabajo y mejorar el medio ambiente laboral, para lo cual en su Art. 2, estipula la creación de un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo para coordinar todas estas actividades, que en conjunto con el Ministerio de Trabajo, tienen que impulsar investigaciones y estudios para prevenir riesgos, en especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales, para lo cual se necesita una formación en todos los niveles de personal técnico.

Se menciona la importancia de un Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, determinando las facultades y deberes del personal directivo, e instruyendo al demás personal sobre las medidas a tomar, ya que también se define la responsabilidad de los trabajadores en el control de riesgos. También en el Art. 15, se tiene la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, que debe reconocer y evaluar riesgos, controlarlos, promocionar y adiestrar a los trabajadores, registro de accidentabilidad, asesoramiento técnico, comunicar accidentes (Ministerio de Trabajo, 2012).

Este reglamento legal laboral se centra específicamente, en prevenir todos los riesgos del trabajo, incluyendo riesgos físicos, biológicos, con el fin de alcanzar un buen ambiente laboral, que es justamente lo que el momento actual que se vive necesita en toda organización, determinando de igual manera la responsabilidad de Comités y Unidades de prevención e higiene laboral. Poniendo esta responsabilidad en todas las personas naturales o jurídicas que tengan relación con el riesgo determinado.

Decreto Ejecutivo Nro. 1017

Específicamente este decreto trata el tema de la jornada laboral, la cual se suspende de manera presencial en el mes de marzo del año 2020, para todos los trabajadores de ambos

sectores, público y privado, después de analizada la situación de emergencia, se acogerán a la modalidad de teletrabajo, garantizando siempre la provisión de servicios básicos, de salud, de riesgos, terminales, bancos, provisión de víveres y demás servicios especiales, y se asegurará la continuación de tareas en el campo de la alimentación, de salud, de exportaciones, ganadera, supermercados, medicinas y demás centros esenciales para la vida humana (Ministerio de Trabajo, 2020).

2.3.5. Ordenanzas

Ordenanza para evitar la propagación del virus Covid-19 en los establecimientos del cantón Guayaquil

Incluye a todos los establecimientos comerciales, de servicios, de espacios públicos, en especial los que mantienen una alta concentración de personas, teniendo como ente regulador al Centro de Operaciones de Emergencia (COE), el cual incluye todos los requerimientos para que estos espacios y negocios reanuden sus actividades. Siempre cumpliendo con los protocolos de protección, de bioseguridad, aumentando la frecuencia y control de la limpieza, evitar aglomeraciones y demás. Es muy importante que la población se mantenga informada, y que las personas que presenten sintomatología o que hayan estado en contacto con personas contagiadas o que sean de grupos vulnerables no asistan al lugar de trabajo (Municipalidad de Guayaquil, 2020).

2.3.6. Acuerdos y Resoluciones

Acuerdos Ministeriales

En el Ecuador existe una infinidad de acuerdos ministeriales que se han redactado según las necesidades de cada campo y cada situación, es así que se tiene el Acuerdo Ministerial N° MDT 2017 0082, que se enfoca en la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, y además de eso, también determina un programa de prevención de riesgos psicosociales (Ministerio de Trabajo, 2017).

O el Acuerdo MDT 2016-0303, que regula todos los procedimientos que se aplican en las inspecciones integrales por los Inspectores de Trabajo y directores Regionales de Trabajo, para determinar infracciones laborales en materia de prevención de riesgos

laborales, con las debidas sanciones y tipificaciones de conformidad con la legislación vigente. Estas inspecciones en materia de seguridad y salud forman parte de las inspecciones integrales (Ministerio de Trabajo, 2016).

Y finalmente, el Acuerdo MDT 2017-0135, que incluye el registro, aprobación y reporte de obligaciones laborales en varias materias, dentro de las cuales incluye la seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos ante el Ministerio de Trabajo, el cual incluye: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes, mediciones, identificación y evaluación de riesgos laborales, planes de seguridad, planos, programas, reglamentos de higiene y seguridad, unidad de seguridad e higiene, simulacros, formación y capacitación del personal, adecuación de puestos para personas con discapacidad, medidas de seguridad, higiene y prevención y demás (Ministerio de Trabajo, 2017).

En la actualidad que se está viviendo, con la presencia de la emergencia sanitaria una etapa nunca antes vivida en el país, relacionando la gran escala de crisis que ha ocasionado en el mundo entero, por lo que cada país se ha apoyado en sus legislaciones para tratar de dar solución a los problemas no solo económicos, sino sociales, sanitarias y de los servicios más esenciales para la población. Teniendo varios acuerdos expedidos que se aplican, ya sea en este contexto actual del Covid-19, como en el contexto general de las organizaciones en tema de prevención de riesgos, de seguridad e higiene, e incluso de las inspecciones en los trabajos para determinar todas estas irregularidades.

Resoluciones COE Nacional del 29 de junio de 2021

El COE Nacional, en sesión permanente del martes 29 de junio de 2021, por unanimidad de los miembros plenos, resolvió:

1. Aprobar la “Guía y Plan General para el Retorno Progresivo y Seguro a las Actividades Laborales Presenciales” presentada por el Ministerio de Trabajo.
2. Disponer la elaboración del Modelo de Riesgo Relativo de Contagio Ocupacional. Para el efecto:
 - a. El 16 de julio de 2021 el Ministerio de Trabajo proporcionará al Ministerio de Salud Pública, la información que contemple las variables del Modelo de Riesgo Relativo de

Contagio Ocupacional, en el sector público, sector privado y gobiernos autónomos descentralizados.

b. El 19 de julio de 2021, el Ministerio de Salud Pública presentará a la plenaria del COE Nacional, el Modelo de Riesgo Relativo de Contagio Ocupacional a implementar para el retorno progresivo a las actividades presenciales.

c. Es de responsabilidad de las máximas autoridades de cada institución asegurar la atención y prestación de servicios públicos con el objeto de evitar paralizaciones o suspensiones, y mantendrán el esquema de asistencia presencial vigente a la fecha, en cada institución.

3. Autorizar, a partir del 01 de julio de 2021, el retorno al trabajo presencial de los funcionarios públicos, que hayan cumplido 14 días desde que completaron el esquema de vacunación (dos dosis o una dosis conforme corresponda). (Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, 2021)

2.4. Referente estratégico

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Este documento en especial se enfoca en la creación de oportunidades, como su mismo nombre lo indica, y esto en especial se basa además de en los derechos de las personas, en la responsabilidad de las empresas en buscar soluciones sostenibles para este problema.

Además, con el tema de la pandemia, se ve un impacto negativo en todas las dimensiones de la vida humana, empezando con niveles altos de pobreza y extrema pobreza en la ciudadanía, afectando sus condiciones de vulnerabilidad socioeconómica. En cuanto a los ingresos, se tuvo una reducción del 12,6% en los hombres y en las mujeres de un 7%. También se tiene que 532.000 empleados perdieron sus fuentes de ingresos, analizando que, en los sistemas familiares, el 56,4% al menos una persona quedó sin trabajar. Teniendo lo positivo de este nuevo plan, el enfoque en lo laboral, en lo económico, lo cual se relaciona directamente con la mejora de condiciones de vida, y por ende se mejoraría los casos de estrés laboral en los trabajadores. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

Agenda Zonal

Guayaquil es un centro de desarrollo urbano, económico y político, con una condición de puerto, un incremento del comercio interno y exportaciones de varios productos; pero a pesar de estas características, sigue presentando altos niveles de pobreza, teniendo la pobreza por ingresos que en el año 2017 llegó a 10,60%, y en cuanto a la pobreza por necesidades básicas insatisfechas se tiene 27,43%. Al ser un centro productivo, se tiene en la zona un total de 127.891 empresas, las cuales genera un total de 31,02% de todos los ingresos por ventas, y emplean a 733.386 trabajadores. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Su fuerza de trabajo constituye un total de 1'415.365 personas para el año 2016, y una tasa de ocupación digna del 41,96%. Pero se sigue manteniendo indicadores bajos en cuanto al empleo, ya que se tiene una tasa de desempleo del 6,23%, y en cuanto a lo juvenil de 13,82%, que son valores superiores al promedio nacional. El subempleo también preocupa, ya que es un total de 20,82%, y en cuanto al empleo adecuado es de 49,55%, y el tema de la informalidad sigue siendo un indicador que preocupa a la zona. Todo esto afecta también al total de trabajadores que aportan al seguro social, o a los hogares que cuentan con ingresos para por lo menos cubrir los valores de la canasta básica familiar. Todo esto presenta dificultades en el ámbito laboral. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Guayaquil genera un importante aporte económico y productivo para todo el país, tanto así que para el año 2019 este cantón aportó más de 22 millones de dólares a la economía nacional, tiene como principales actividades a la construcción, el comercio y actividades profesionales e inmobiliarias. Según datos del año 2019, la tasa de empleo adecuado fue del 51,2%, y en cuanto al empleo adecuado, en lo urbano está un 38,8% y en lo rural un 20,8%. Pero con la situación del Covid-19, a partir del 2020 se ha visto impactos negativos en el sector productivo y laboral, perdiendo un total de 410.000 empleos formales, aumentando el desempleo en más del 3% en la población de esta zona (Gobierno Provincial del Guayas, 2021).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

En este apartado se define en primer lugar el enfoque que dará la pauta para el desarrollo de la investigación, la consecución de los objetivos. Considerando el tema de estudio, se ha decidido trabajar bajo un enfoque mixto de investigación, el cual según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) se lo entiende como:

El conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 534)

Es así que con este enfoque se pretende obtener una fotografía o contexto más completo de la problemática de estudio, pero sin afectar las estructuras y procedimientos de ambos enfoques que se juntan. Básicamente, este enfoque une la evidencia numérica, verbal, textual, visual, simbólica y de otros tipos para comprender los problemas en las ciencias.

3.2. Tipo y nivel de análisis de investigación

Después de definir el enfoque, se determina el tipo de investigación, que de acuerdo a las características del problema se trabajará con la investigación básica, la cual busca generar conocimiento, mas no una aplicación directa en un problema específico en la sociedad o en un sector productivo.

Y sobre el nivel de investigación, se ha escogido el descriptivo que contribuye a conocer la situación de estrés laboral que está experimentado el grupo de estudio, según las características socio-demográficas y laborales.

Es una investigación transversal, ya que se aplicará en una sola ocasión la herramienta elegida y no experimental en tanto no se manipularán variables.

3.3. Método de investigación

3.3.1 Universo, muestra y muestreo

Según (Hernández et al., 2014) el universo también conocido como población, es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Esta población debe pasar por una correcta y debida delimitación, siguiendo los debidos criterios que los investigadores determinan adecuados, teniendo en este caso, que la población o unidad de investigación son todos los 30 trabajadores de un restaurante “4 tenedores” de la ciudad de Guayaquil.

3.4. Formas de recolección de la información

Ya definidos los enfoques y métodos de investigación, también es necesario delimitar las técnicas e instrumentos que permitirán la recolección de la información, teniendo:

Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

Este instrumento tiene la validación de varios estudios para su aplicación, así como la importancia de contar con instituciones como la OIT y la OMS en su formulación, por lo que no requiere una validación de expertos ni estadística. Este cuestionario está conformado por 25 ítems, los cuales se relacionan con la estructura y clima organizacional, con la tecnología, con el tema de liderazgo, con el territorio y la cohesión del grupo de trabajo. Basándose cada pregunta en la frecuencia de cada condición descrita, escogiendo el trabajador entre nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Todo esto permite medir el estrés laboral y los factores estresores (Muñoz, 2019).

En este cuestionario se establece una escala para determinar los niveles de estrés laboral y se organiza en:

- Alto nivel de estrés (25 – 28)
- Estrés (20 – 24)
- Nivel intermedio (15 – 19)
- Bajo nivel de estrés (4 – 14)

3.5. Formas de análisis de la información

Por último, se señalan las formas en que se analizarán todos los datos obtenidos, que según Hernández et al. (2014), este análisis tiene como base el agrupamiento de datos para identificarlos, y así poder crear conexiones entre categorías y temas. Relacionando en este caso concreto, los datos obtenidos desde la aplicación del cuestionario de estrés laboral y según las características socio-demográficas y laborales del grupo de estudio.

Los resultados se presentan utilizando gráficos que permiten apreciar el comportamiento de las variables definidas en los objetivos específicos de investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se muestran todos los resultados obtenidos a partir de las respuestas registradas por parte de los sujetos de investigación, luego de haber aplicado las técnicas planteadas en el diseño metodológico. Los resultados se mostrarán en base a los objetivos específicos planteados:

4.1. Caracterización de la población de estudio.

Para conocer la situación actual se revisaron las fichas personales de los 30 trabajadores y se elaboró una matriz para registrar los datos correspondientes a: características sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, nivel educativo) y características del trabajo (cargo, tiempo y turno de trabajo).

La unidad de análisis es un restaurante de categoría “4 tenedores”, ubicado al norte de Guayaquil, atiende a un público de nivel medio alto y alto; su horario de atención es de 12h00 a 24h00. Tiene 30 empleados que se constituyen en el grupo de estudio.

De los 30 empleados, 47% son hombres, 53% mujeres, su edad promedio es de 35 años, 30% son solteros, 30% casados y 10.33% están en unión libre y 2.77%, divorciados. La mayoría de los empleados tienen un nivel de bachillerato y solo tres de ellos tienen un nivel de educación superior.

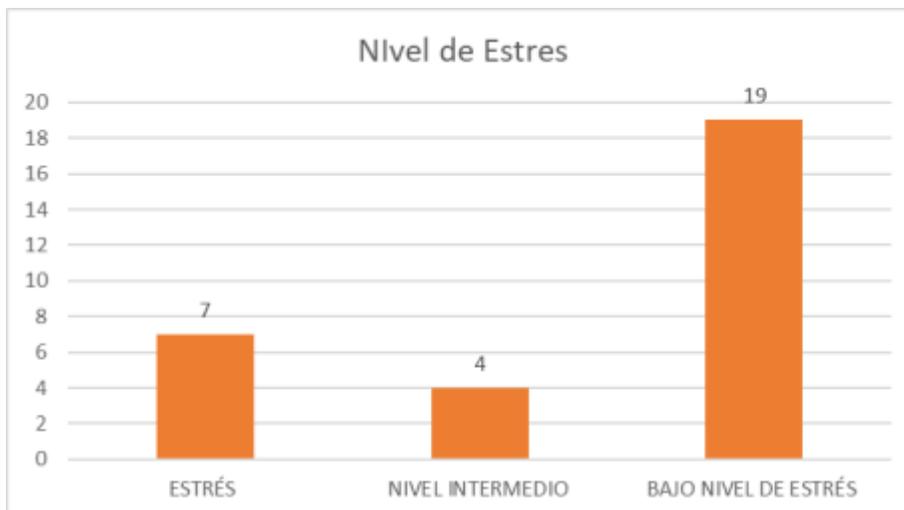
A continuación, se presentan los resultados según los objetivos específicos.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de estrés laboral y los factores estresores en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil en contexto de post confinamiento.

En la figura 2 se observa que en los empleados de este restaurante predomina un bajo nivel de estrés (19.64%); mientras que el 13% registra un nivel intermedio de estrés y el 7.23% presenta estrés. No se registraron casos de alto nivel de estrés.

Figura 2

Nivel de estrés laboral



Nota. Encuesta.

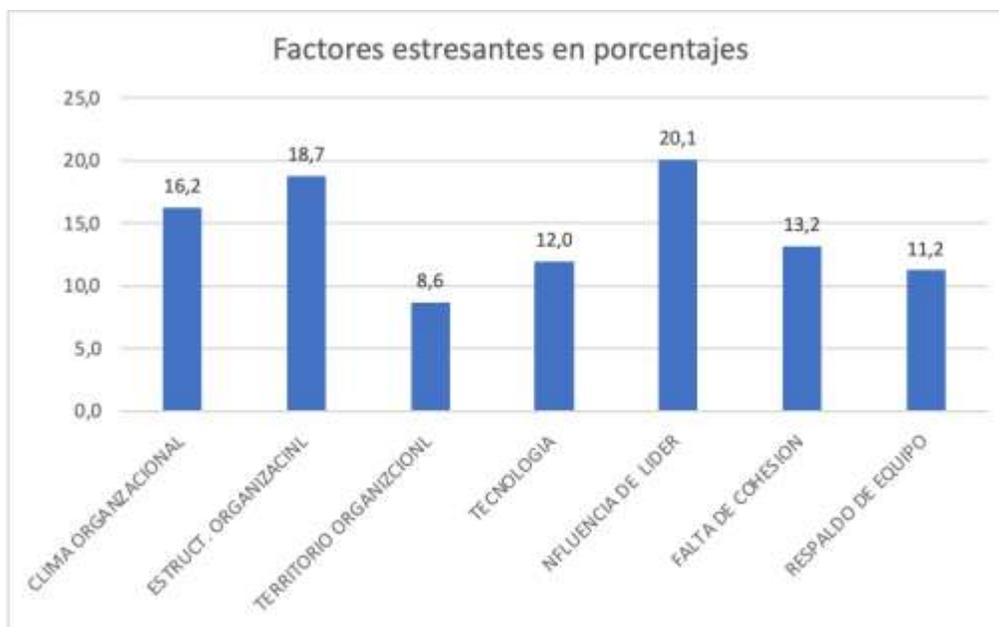
Estos resultados reflejan que todos los empleados tienen estrés, lo que coincide con la afirmación de la OMS, que todos los trabajadores desarrollan estrés, pero en diferentes niveles.

Es importante también destacar que no se registran casos de alto nivel de estrés, lo que podría relacionarse con el cumplimiento o cobertura de los tres niveles de necesidades definidas por Maslow, de los trabajadores: fisiológicas, seguridad y afiliación. Es decir que el tener un trabajo fijo, en relación de dependencia, un sueldo y un lugar fijo, son factores que podrían incidir en el nivel de estrés registrado.

En la figura 3 se presenta el comportamiento de los factores estresores, en esta se observa que los factores que **mayor nivel de estrés generan** en los empleados del restaurante es "la influencia del líder" (20.1%), seguido por "estructura organizacional" (18.7%) y "clima organizacional" (16.2%). Mientras que los factores que **menor nivel de estrés generan** son "territorio organizacional" (8.6%) y "respaldo de equipo" (11.2%), "tecnología" (12%) y "falta de cohesión" (13.2%).

Figura 3

Comportamiento de factores estresores



Nota. Encuesta.

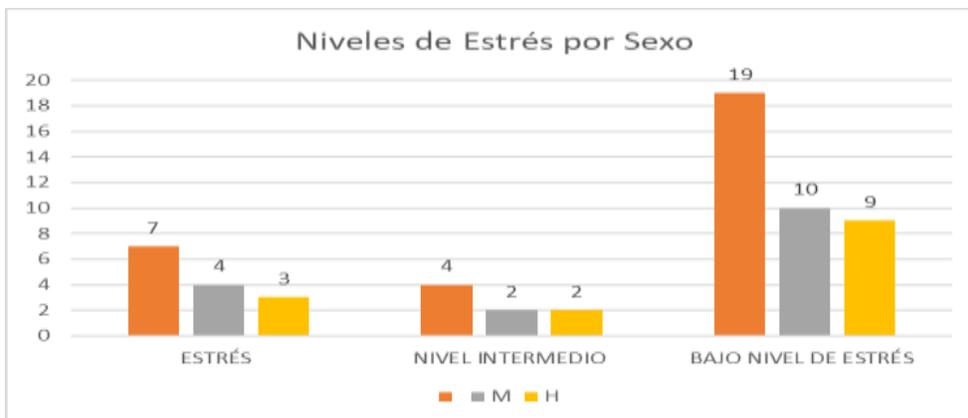
Estos resultados se relacionan con lo planteado por la OIT, que establece como factores que generan estrés en los trabajadores, la inadecuada organización en los sistemas de trabajo o la definición de puestos, liderazgo, así como las presiones de parte de los jefes, que este caso son los factores que mayor nivel estrés generan en los empleados. Los otros factores también lo hacen, pero en menor medida, factores que podrían asociarse con las relaciones con sus pares, problemas de comunicación, valoración del trabajo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de estrés laboral y los principales factores estresores en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil en tiempo de post confinamiento según sexo, edad y estado civil.

En la figura 4, se puede observar que

Figura 4

Nivel de estrés por sexo

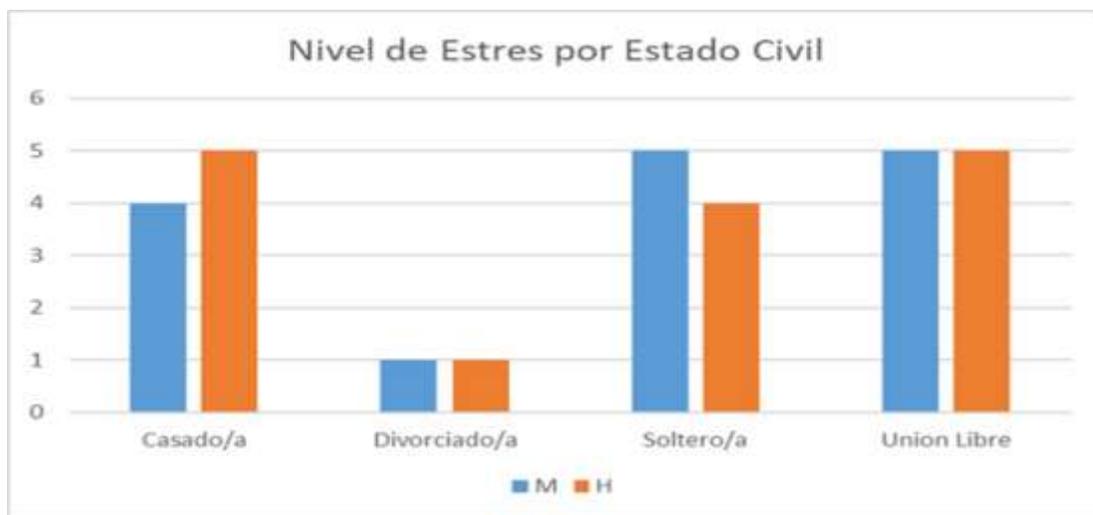


Nota. Encuesta.

En cuanto a los niveles de estrés por sexo, en la figura 5 podemos identificar que las mujeres presentan un mayor nivel de estrés, debiendo considerar los factores detonantes en el post confinamiento la educación de los hijos, la reducción de sueldos, la implementación de normativas, y la nueva normalidad.

Figura 5

Niveles de estrés por estado civil

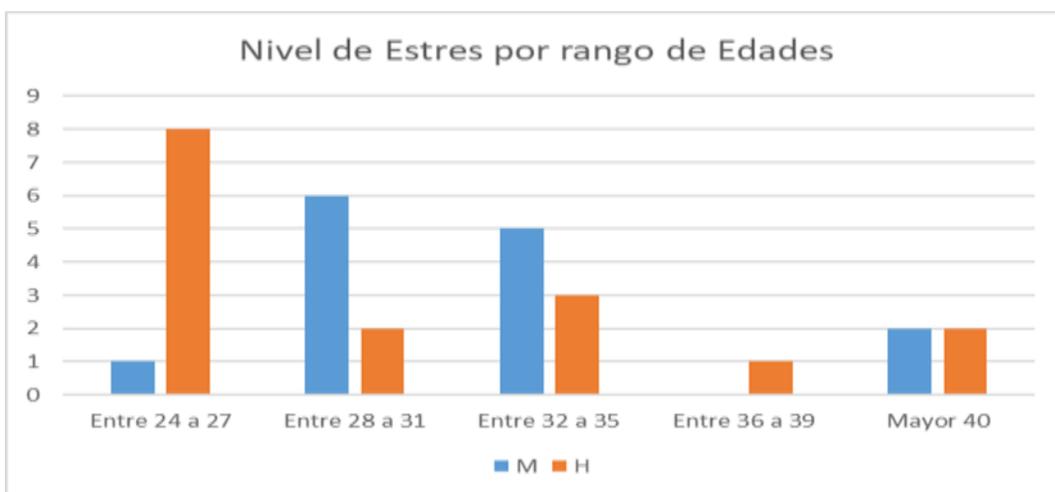


Nota. Encuesta.

Se presentan los resultados del nivel de estrés según el estado civil y se aprecia que tanto hombres como mujeres en unión libre tienen un nivel de estrés similar que las mujeres solteras y en los hombres casados. Por su parte los empleados divorciados son los que menor nivel de estrés presentan. Esto refleja que el estado civil es un factor determinante en el nivel de estrés.

Figura 6

Nivel de estrés por rango de edades



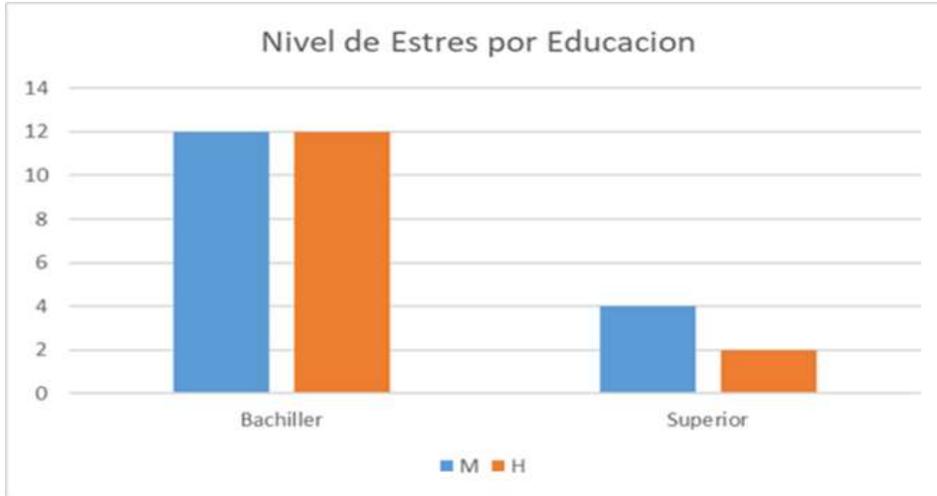
Nota. Encuesta.

En cuanto a la edad, en la figura 6, se aprecia que los hombres entre 24 a 27 años presentan un mayor nivel de estrés, mientras que las mujeres entre 28-31 y 32-35 años registran un mayor nivel de estrés. En el rango de edades mayores de 40 años, el nivel de estrés es similar entre hombres y mujeres.

En los estudios analizados, no se utilizó el rango de edad como una variable de agrupación, por lo que este dato es importante definir estrategias de intervención y prevención a futuro en el restaurante.

Figura 7

Nivel de estrés por educación



Nota. Encuesta.

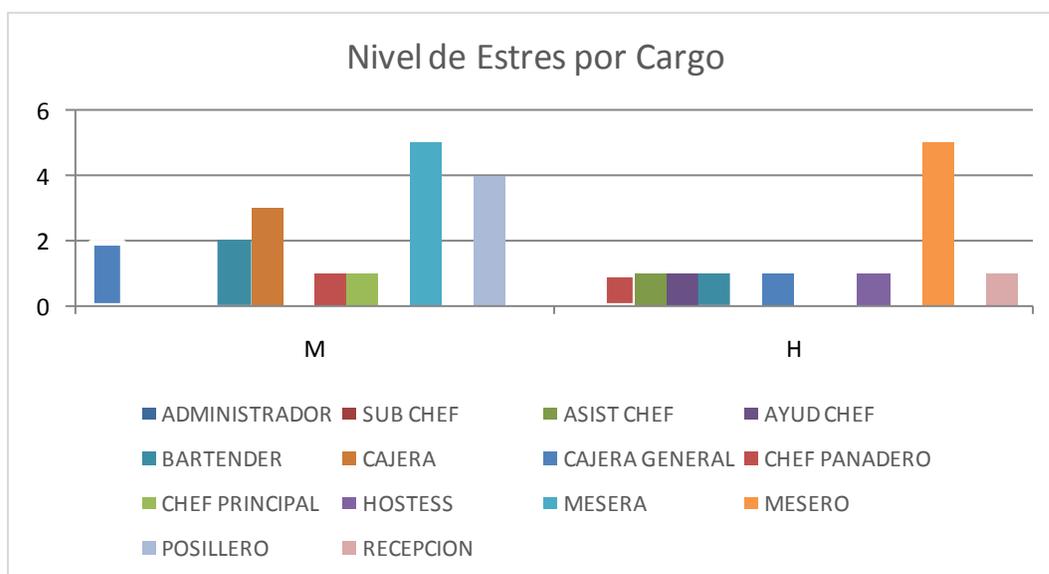
En relación al nivel educativo (Figura 7), los bachilleres son los que mayor nivel de estrés presentan en relación a los empleados de nivel educativo superior.

Sin embargo, es necesario tener presente que el mayor porcentaje de empleados tienen un nivel de bachillerato, por lo que no se puede afirmar que el nivel educativo sea una variable interviniente.

Objetivo específico 2: Detallar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de un restaurante (4 tenedores) en Guayaquil en tiempos de post confinamiento según el cargo, tiempo y turnos de trabajo.

Figura 8

Nivel de estrés por cargo



Nota. Encuesta.

En la figura 8 se aprecia que los meseros (hombres y mujeres) son los que mayor nivel de estrés presentan, seguidos por las mujeres que tienen el cargo de posilleros y la cajera. En tanto los empleados con cargos de chefs, hostess y de recepción son quienes menos nivel de estrés registran.

Estos resultados confirman que el cargo que ejercen los empleados es un factor determinante en la presencia del estrés, ya que este es el resultado de la brecha que existe entre las actividades, responsabilidades que deben cumplir el empleado y sus habilidades y conocimientos. También es esencial conocer que, de acuerdo con los cargos, se tiene un nivel de estrés distinto, por las responsabilidades y exigencias especiales.

El estrés también se diferencia por los turnos que cada trabajador ejecuta, como se muestra en la figura 10, que, en el caso de los turnos diurnos, son los hombres quienes más se estresan, en cambio en turno nocturno, es la mujer que se estresa más, pudiendo determinar que estos valores podrían explicarse porque estas mujeres son amas de casa y dejan a sus hijos solos, o por temas de seguridad personal, transporte, etc.

Figura 9

Nivel de estrés por turno

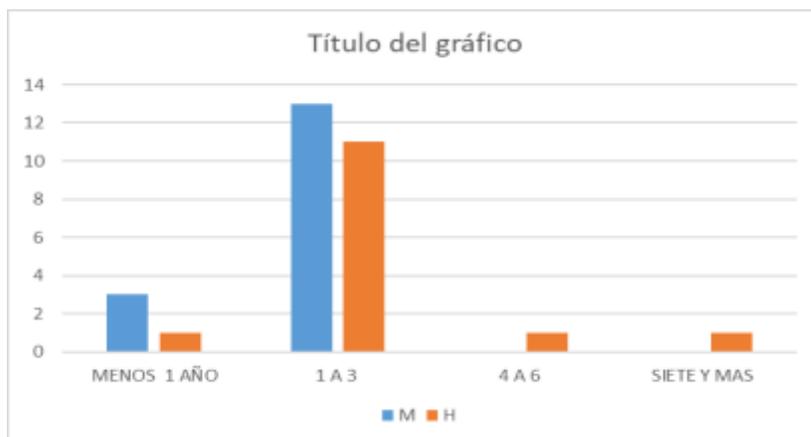


Nota. Encuesta.

En la figura 9, se presentan los resultados según el tiempo de trabajo, los empleados que tienen entre uno a tres años son los que tienen estrés, mientras que las empleadas mujeres que tienen menos de un año de trabajo son quienes han desarrollado estrés; no así los hombres. Sobre esta variable, es necesario indicar que en el restaurante se dio un alto número de retiros de empleados durante el período de confinamiento.

Figura 10

Estrés por trabajador



Nota. Encuesta.

5. CONCLUSIONES

* Para desarrollar la presente investigación, se parte de que el estrés post pandemia es una construcción subjetiva, en tanto los empleados movilizan factores personales y laborales y toma como marco teórico la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner como el pilar base de este estudio y se apoya también en la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y la Teoría de Maslow y su Pirámide de Necesidades.

* El 80% de los empleados presenta un bajo nivel de estrés, lo que podría relacionarse con la atención y respuestas que la organización da a sus necesidades.

* Los principales factores estresantes son: "la influencia del lider" (20.1%), seguido por "estructura organizacional" (18.7%) y "clima organizacional" (16.2%). Esto refleja la necesidad de realizar un diagnóstico organizacional y a partir de los resultados diseñar procesos capacitación, formación especializada en todos los niveles como medidas inmediatas.

* El sexo, la edad y el estado civil son variables que influyen en el nivel de estrés.

* Las condiciones laborales en general: tiempo de trabajo, turno y horarios, generan estrés en los trabajadores.

* A partir del análisis de los resultados, se encuentra que cuando el empleado siente que no tiene los recursos o estrategias suficientes para manejar las situaciones como: reducción de horarios, baja de sueldo, despidos, suspensión de beneficios, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su bienestar físico y psicológico. Estos factores afectan su calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral y por lo tanto la calidad del servicio que brindan sobre todo los cargos que tienen contacto directo con los clientes.

* Los resultados de este estudio servirán para futuras investigaciones ya que orientan al equipo de la organización a reconocer la importancia de considerar el estrés laboral como un factor que puede incidir en la calidad en la salud de los empleados y en su interacción con los clientes.

* Los resultados obtenidos contribuyen a identificar los factores estresores en un contexto de post confinamiento y constituye un diagnóstico o línea base de las variables planteadas en los objetivos específicos. Además, servirá como un proyecto piloto para que los directivos del grupo comercial acepten que se aplique a otros servicios que ofrecen en la ciudad de Guayaquil.

* Por otra parte, el realizar un análisis desde las características personales o socio-demográficas y las laborales constituye un primer acercamiento para identificar las variables intervinientes, que podrían ser consideradas para futuras investigaciones

* La realización de este trabajo, también contribuye a valorar y reconocer la importancia de la intervención oportuna para responder a las necesidades de los empleados que los directivos mantienen con la “ayuda social” para sus empleados con el fin de contribuir a su bienestar y como parte de su responsabilidad social.

* También orienta a los directivos a reconocer la necesidad de contar con personal calificado para atender las necesidades de los empleados, en este caso la importancia de contar con un profesional en Trabajo Social con capacidad de gestión en el ámbito de salud principalmente.

* Un aspecto importante a resaltar también constituye el hecho de que se pueda trascender la percepción de “ayuda social” a “intervención social humanitaria”, que permite cubrir las necesidades básicas de los empleados y reducir el impacto de los factores externos para fortalecer el nivel de motivación de los empleados.

6. RECOMENDACIONES

Esta investigación es un primer abordaje a la situación que viven los empleados del restaurante y puede dar paso a futuras investigaciones.

Es un estudio piloto que permite definir línea base (diagnóstico) de las condiciones de los trabajadores para diseñar procesos de evaluación y monitoreo permanentes, en tanto el nivel de estrés puede incidir en el desempeño de los trabajadores y por lo tanto en la calidad de atención a los usuarios del restaurante.

A futuro se podrían realizar, estudios correlacionales entre el nivel estrés y el desempeño laboral.

Para los directivos del restaurante, el estudio refleja la eficacia de la “ayuda social ” organizacional que ha implementado para contribuir al bienestar de los trabajadores.

Necesidad de revisar el concepto de “ayuda social” por “intervención social humanitaria” y reconocimiento de la importancia de contar con una profesional en Trabajo Social y Desarrollo Humano.

Los resultados también orientan al diseño de acciones de intervención focalizadas a los trabajadores.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial Suplemento 423.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Quito: Registro Oficial Suplemento 465.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*. Quito. Obtenido de <https://www.zonalegal.net/uploads/documento/Ley-humanitaria.pdf>
- Barraza, A. (2020). *El estrés de pandemia Covid-19 en población mexicana*. México: UPD.
- Benítez, A., Caméron, S., Barrios, L., Nuñez, S., Tintel, V., Tonooka, A., . . . Velasquez, D. (2017). Prevalencia de estrés y satisfacción laboral en trabajadores al volante de Asunción y Gran Asunción, Paraguay 2017. *Discover Medicine*, 55-60.
- Calvo, L., & Espinosa, E. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia covid-19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A Mazo 2021*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- CEPAL, & OIT. (2020). *Coyuntura laboral en América Latina y el caribe: el trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus Covid-19*. Santiago: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiriboga, M., & Chiriboga, A. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de la salud del hospital clínica metropolitana. *La U Investiga*, 22-35.
- Diario El Comercio. (2019). *Un 36% de los empleados trabaja en exceso, según informe de la OIT*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/mundo/exceso-riesgos->

- Mansilla, F., & Favieres, A. (2021). *El estrés laboral y su prevención*. Obtenido de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 301-321.
- Martínez, M. (2020). *El pretexto del Covid-19 y su uso contra los trabajadores*. México: Frecuencia Laboral.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Acuerdo MDT-2016-0303*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Acuerdo MDT 2017-0135*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Decreto Ejecutivo Nro. 1017*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2021). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT 2021-081*. Quito.
- Municipalidad de Guayaquil. (2020). *Ordenanza para evitar la propagación del virus Covid-19 en los establecimientos del cantón Guayaquil*. Guayaquil.
- Muñoz, F. (2019). *Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quininde - Esmeraldas*. Quito: UIDE.
- Olmedo, P. (2018). *El empleo en el Ecuador: Una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual*. Quito: ILDIS Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

- Organización Mundial del Trabajo. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representante sindicales*. Reino Unido.
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1-19.
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de lavanderías ecuatorianas C.A.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Pedraza, E., Amaya, G., & conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pinos, L. (2017). Factores Psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 79-104.
- Ramírez, G. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 1-15.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 72-88.
- Ruiz, L. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del restaurante don Belisario Higuiereta, Lima, distrito San Borja, 2020*. Perú: Universidad Autónoma Deica.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 1-6.

- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Agendas Zonales - Zona 8 Guayaquil 2017-2021*. Quito.
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (2021). *Resoluciones COE Nacional de 29 de junio de 2021*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/resoluciones-coe-nacional-de-29-de-junio-de-2021/>
- Shaffer, D. (2009). *Teorías del desarrollo humano*. España: Fundación Universitaria San Pablo CEU.
- Toledo, C. (2020). *Estrés y afrontamiento de la pandemia Covid-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos Arsaico del cantón Chambo*. Ecuador: UNACH.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2014). *Líneas de Investigación*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/cea/c004050/area-investigacion/>
- Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. Colombia: UCC.
- Vázquez, M. (2010). *La pirámide de necesidades de Abraham Maslow*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Zuñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 115-120.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral OMS/OIT

Estimado colaborador: Solicito que responda este cuestionario que permitirá determinar su nivel de estrés. Para responder, tenga en cuenta la siguiente escala de respuestas. Los cuestionarios son anónimos. Debe registrar solo una respuesta en cada ítem. Gracias por su colaboración.

NUNCA	1
RARAS VECES	2
OCASIONALMENTE	3
ALGUNAS VCES	4
FRECUENTEMENTE	5
GENERLAMENTE	6
SIEMPRE	7

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT OMS		ITEMS
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3	No estoy en -condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6	Mi supervisor no me respeta.	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	

12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20	La organización carece de dirección y objetivo	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24	La cadena de mando no se respeta.	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	

Nota. Elaboración propia (2022).

Anexo 2. Matriz para registrar datos socio-demográficos y características laborales.

(Por ética y confidencialidad no se incluye el número del CI)

CI	EDAD	SEXO	E/CIVIL	NIVEL EDUCACION	CARGO	T/TRABAJO	TURNO
	40	M	DIVORCIADO	BACHILLER	AYUD DE CHEF	3 AÑOS	NOCTURNO
	27	F	SOLTERA	BACHILLER	CAJERA	3 AÑOS	NOCTURNO
	25	F	SOLTERA	BACHILLER	MESERA	1 AÑO	NOCTURNO
	32	M	UNION LIBRE	BACHILLER	POSILLERO	3 AÑOS	NOCTURNO
	42	M	CASADO	SUPERIOR	CHEF PRINCIPAL	8 AÑOS	DIURNO
	29	F	CASADA	BACHILLER	MESERA	3 AÑOS	DIURNO
	29	M	UNION LIBRE	BACHILLER	MESERO	2 AÑOS	DIURNO
	35	M	CASADO	BACHILLER	MESERO	2 AÑOS	NOCTURNO
	39	F	UNION LIBRE	SUPERIOR	SUB CHEF	1 AÑO	NOCTURNO
	31	M	UNION LIBRE	BACHILLER	MESERO	5 AÑOS	NOCTURNO
	27	F	UNION LIBRE	BACHILLER	BARTENDER	2 AÑOS	NOCTURNO
	27	F	SOLTERA	BACHILLER	MESERO	1 AÑO	DIURNO
	30	M	SOLTERO	BACHILLER	BARTENDER	2 AÑOS	NOCTURNO
	32	F	CASADA	BACHILLER	MESERA	1 AÑO	DIURNO
	25	F	UNION LIBRE	BACHILLER	MESERA	1 AÑO	NOCTURNO
	30	M	SOLTERO	BACHILLER	MESERO	3 AÑOS	DIURNO
	35	M	CASADO	BACHILLER	BARTENDER	3 AÑOS	DIURNO
	45	F	CASADA	SUPERIOR	ADMINISTRADOR	3 AÑOS	DIURNO
	35	M	CASADO	SUPERIOR	CHEF PANADERO	3 AÑOS	DIURNO
	24	F	SOLTERA	BACHILLER	HOSTESS	3 AÑOS	NOCTURNO
	32	F	CASADA	BACHILLER	CAJERA	3 AÑOS	DIURNO
	25	F	UNION LIBRE	BACHILLER	CAJERA	1 AÑO	SACAFRANCO
	29	M	UNION LIBRE	BACHILLER	POSILLERO	1 AÑO	DIURNO
	27	F	SOLTERA	BACHILLER	RECEPCION	2 AÑOS	DIURNO

	28	M	UNION LIBRE	BACHILLER	POSILLERO	3 AÑOS	NOCTURNO
	33	F	CASADA	SUPERIOR	CAJERA GENERAL	3 AÑOS	DIURNO
	27	M	SOLTERO	BACHILLER	POSILLERO	1 AÑO	NOCTURNO
	40	F	DIVORCIADA	SUPERIOR	ADMINISTRADOR	3 AÑOS	NOCTURNO
	30	F	UNION LIBRE	BACHILLER	MESERA	3 AÑOS	DIURNO
	32	M	SOLTERO	BACHILLER	ASISTENTE CHEF	3 AÑOS	DIURNO

Nota. Elaboración propia (2022).



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, González Enríquez Karina Micaela, con C.C: # 0911551893 autora del trabajo de titulación: El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico, previo a la obtención del título de Licenciatura en Trabajo Social en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 días de febrero de 2022



f. _____
González Enríquez Karina Micaela
C.C: 0911551893

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El estrés laboral durante y post confinamiento en trabajadores de un restaurante de la ciudad de Guayaquil, 2022: Diagnóstico.		
AUTOR(ES)	González Enríquez Karina Micaela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	(Ps. Magali Merchán Barros, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS		
CARRERA:	CARRERA DE TRABAJO SOCIAL		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Guayaquil 18 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS:	59
ÁREAS TEMÁTICAS:	Factores Estresores, Características Sociodemográficas, Estrés, Características del Estrés Laboral.		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Estrés, Factores Estresantes, Cohesión, Impacto, Riesgo Psicosocial, Organización Laboral, Factores Estresante, Depresión		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>En la actualidad se vive con la presencia de una emergencia sanitaria, una situación jamás vivida en el mundo relacionada con la gran escala de crisis por lo que cada país se apoyado en su gobierno que orientara para la organización de procesos de evaluación y monitoreo permanentes en el desempeño de los trabajadores y en la calidad de atención a los usuarios.</p> <p>El estrés se diferencia en cada trabajador sea este hombre o mujer en su nivel de educación o en las responsabilidades adquiridas este estudio nos dará como el resultado un factor determinante en la presencia del estrés laboral, es así que este enfoque nos dará un contexto más completo de la problemática a estudiar pero sin afectar la estructura y procedimientos a seguir.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES: KARINA GONZALEZ	Teléfono: +593-996323044	E-mail: karina.gonzalez02@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Nombre: Lcdo. Cristopher Muñoz Sánchez, Mgs		
	Nombre: Lcdo. Cristopher Muñoz Sánchez, Mgs		
	Teléfono: +593-990331766		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			