

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa
de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en
el año 2026.**

AUTORA:

Arreaga Borja Kelly Dayana

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Valenzuela Triviño Gilda Martina

Guayaquil, Ecuador

24 de agosto del 2026



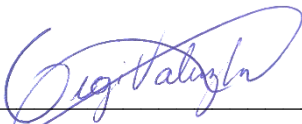
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Arreaga Borja Kelly Dayana**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**

TUTORA

f. 
Valenzuela Triviño, Gilda Martina

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
St. Omer Navarro, Vilma Noemí

Guayaquil, a los 24 del mes de agosto del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Arreaga Borja Kelly Dayana**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 24 del mes de agosto del año 2026

f. 
Arreaga Borja, Kelly Dayana



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Arreaga Borja, Kelly Dayana**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 del mes de agosto del año 2026

LA AUTORA:

f. _____

Arreaga Borja, Kelly Dayana

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Kelly Arreaga_Final

ID : 9f8d2bd8c3911a8d3baf8a9ad2c5143e5961414a



1%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : Kelly Arreaga_Final.txt
Tamaño del archivo original : 709 kB
Número de palabras : 19.636

Depositante : Gilda Martina Valenzuela Triviño
Fecha de depósito : 25 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 25 de agosto de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 0%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 1%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 9%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Firma de Estudiante

f.

Arreaga Borja, Kelly Dayana

Firma de Docentes

f.

Valenzuela Triviño, Gilda

TUTORA

f.

CHRISTOPHER MUÑOZ

COORDINADOR UIC A-2026

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios, por permitirme estar viva y ser la persona que soy el día de hoy. A mi motor más grande en la vida, a mi mamá Castula, que siempre me ha impulsado a todos mis sueños por más grandes que parezcan, ella quién confía en mi cuando yo lo veo perdido, que me abraza cuando los problemas parecen sobrepasarme. A mi papá Kleber y mis hermanos mayores Shirley, Ingrid, Mauricio que me han guiado y brindado todo el apoyo posible a lo largo de estos 4 años con paciencia y amor, a mis mejores amigas del colegio que no me han soltado la mano nunca y me acompañaron en mi etapa universitaria.

Mi gratitud a los docentes que me formaron en la carrera, por sus consejos, por su guía y por haber creado una nueva Trabajadora Social con consciencia de justicia social. En especial a Ana Maritza Quevedo, Cecilia Condo y Gilda Valenzuela, excelentes docentes, personas, quienes han confiado en mis habilidades durante estos años y me han formado con paciencia y honestidad.

DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanos, mis mejores amigas, para todos los que confiaron en mí, a mi yo de 20 años por haber escogido esta profesión que hace enamorarme de ella todos los días quiero decirle que escogiste bien, eres feliz y cumpliste la meta.

A Dios, por siempre darme la valentía para seguir adelante y ser la mujer que me estoy convirtiendo.

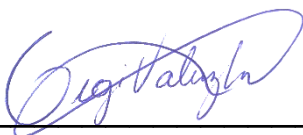
Con Amor, Kelly



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

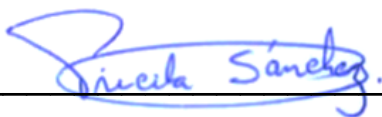
GILDA VALENZUELA TRIVIÑO
TUTORA

f. 

VILMA ST. OMER NAVARRO
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

CHRISTOPHER MUÑOZ
COORDINADOR DEL ÁREA

f. 

PRICILA SÁNCHEZ UBE
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO A-2026 (Cod. 14734)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DEL ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN GUAYAQUIL EN EL AÑO 2026", elaborado por ella estudiante KELLY DAYANA ARREAGA BORJA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE
Etapas de ejecución del proceso e informe final			
10 / 10	10.00 / 10	9.50 / 10	10.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		9.93 / 10	

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

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales	4
1.1.2. Antecedentes Investigativos.....	9
1.2. Problematicación	15
1.3. Preguntas de Investigación	19
1.3.1. Pregunta principal.....	19
1.3.2. Subpreguntas	19
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Justificación.....	20
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	23
2.1. Referente Teórico	23
2.1.1. Teoría del Estrés	23
2.1.2. Teoría Ecológica	24
2.2. Referente Conceptual.....	25
2.2.1. Estrés laboral	25
2.2.2. Riesgos psicosociales.....	26
2.2.3. Salud ocupacional	27
2.2.4. Percepción subjetiva	27
2.2.5. Clima organizacional	28
2.2.6. Síndrome de burnout.....	29
2.2.7. Tecnologías de la Información	30
2.3. Referente Normativo	31
2.3.1. Constitución del Ecuador.....	31
2.3.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) – Agenda	
2030	32
2.3.3. Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la	
Violencia y el Acoso en Todas las Modalidades de Trabajo	34
2.3.4. Código del Trabajo del Ecuador	34
2.3.5. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135.....	35
2.3.6. Resolución IESS Nro. 513	36
2.4. Referente Estratégico.....	36
2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Ecuador No Se Detiene	
2025-2029	36

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	38
3.1. Enfoque de la investigación	38
3.2. Tipo y Nivel de la Investigación	39
3.3. Método de Investigación	40
3.4. Universo, muestra y muestreo	41
3.5. Categorias y Subcategorias de Estudio	42
3.6. Formas de recolección de la información	44
3.7. Formas de Análisis de la Información	44
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. Objetivo Específico 1	46
4.2. Objetivo Específico 2:	51
4.3. Objetivo Específico 3:	54
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1.1. Conclusión objetivo 1:	60
5.1.2. Conclusión objetivo 2:	61
5.1.3. Conclusión objetivo 3:	61
Conclusión general:	62
5.2. Recomendaciones	63
5.2.1. Recomendación objetivo 1	63
5.2.2. Recomendación objetivo 2	64
5.2.3. Recomendación objetivo 3	64
5.2.4. Recomendación general	65
Bibliografía	66

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito explorar las distintas percepciones sobre el estrés laboral de los empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información que tiene ubicación en la ciudad de Guayaquil durante el año 2026. El objetivo principal fue comprender cómo los factores propios de su labor inciden en el bienestar emocional y el desempeño de los trabajadores, en lo que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo e interpretativo, con un tipo de estudio de campo y documental, sustentándose de esa forma en el método fenomenológico. La muestra estuvo conformada por seis empleados del área operativa los cuales fueron parte cada uno de una entrevista semiestructurada. Los resultados evidenciaron que la sobrecarga de trabajo, la presión por cumplir entregas inmediatas, la exigencia de actualización tecnológica constante y la ambigüedad de roles son los principales factores que los colaboradores identifican como causas de estrés. A su vez, se observó la presencia de síntomas físicos como lo son la tensión muscular, cansancio visual, y síntomas emocionales incluidos la frustración y ansiedad, que tienen repercusión en su rendimiento y también en las relaciones personales de cada uno de ellos. Se concluye que el estrés laboral en el sector de tecnología de información forma parte de una problemática social que necesita de forma vital atención integral, siendo importante de primera mano la intervención del Trabajo Social al momento de la prevención de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones.

Palabras Claves: *estrés laboral, percepciones, tecnologías de la información, riesgos psicosociales, trabajo social, salud ocupacional*

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore the different perceptions of work-related stress among employees of an information technology solutions company located in the city of Guayaquil during the year 2026. The main objective was to understand how factors inherent to their job affect the workers' emotional well-being and performance, for which the research was developed under a qualitative approach, at a descriptive and interpretive level, with a field and documentary type of study, thereby being grounded in the phenomenological method. The sample consisted of six employees from the operational area, each of whom took part in a semi-structured interview. The results showed that work overload, pressure to meet immediate deliverables, the demand for constant technological updating, and role ambiguity are the main factors that employees identify as causes of stress. In turn, the presence of physical symptoms such as muscle tension and visual fatigue was observed, along with emotional symptoms including frustration and anxiety, which have repercussions on their performance as well as on each of their personal relationships. It is concluded that work-related stress in the information technology sector is part of a social issue that vitally requires comprehensive attention, with Social Work intervention being of primary importance in the prevention of psychosocial risks within organizations.

Keywords: work-related stress, perceptions, information technology, psychosocial risks, social work, occupational health

INTRODUCCIÓN

En este documento se ha centrado en las percepciones que tienen los empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil sobre el estrés laboral, con el propósito de comprender cómo los factores propios de su trabajo inciden en su bienestar emocional y también en su desempeño.

De primera instancia se encuentra en el **Capítulo I** el planteamiento del problema, iniciando con los antecedentes y estudios previos que de una u otra forma permiten contextualizar la situación del estrés en el sector de TI, luego se encuentra la problematización, las preguntas y objetivos de investigación, y también la justificación que es aquella que sustenta la relevancia del estudio propuesto.

En el **Capítulo II** se desarrollan los marcos referenciales, incluyendo el marco teórico basado en la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman y el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, también en conjunto con el marco conceptual acerca de las categorías como riesgos psicosociales, burnout y clima organizacional, adicional del marco normativo y estratégico vinculado a la legislación del país ecuatoriano y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible escogidos.

El **Capítulo III** menciona la metodología, la misma que fue trabajada desde un enfoque cualitativo, nivel descriptivo e interpretativo, con investigación de campo y documental, y método fenomenológico, para este proceso se aplicaron entrevistas semiestructuradas a seis colaboradores del área operativa de la compañía de TI.

En el **Capítulo IV** se presentan los resultados los mismo que identifican la sobrecarga de trabajo, las entregas inmediatas, la cultura de “para ayer” de la compañía, la actualización tecnológica constante y la ambigüedad de roles como principales factores de estrés, en conjunto se mencionan con síntomas físicos y emocionales que afectan el desempeño y las relaciones personales de quienes fueron parte del estudio.

Finalmente, en el **Capítulo V** se exponen las conclusiones y las recomendaciones, haciendo énfasis en la necesidad de que las empresas que manejan este sector implementen estrategias de prevención de riesgos psicosociales desde una visión del Trabajo Social, esto que se maneje en coherencia con el marco normativo actual, para que de esa forma se pueda promover el bienestar integral de sus colaboradores.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Contextuales

A nivel mundial se ha identificado un riesgo en el ámbito empresarial el denominado “estrés laboral” un factor que afecta negativamente a la salud de los colaboradores, clasificado como enfermedad, según definición por parte de la Organización Mundial de la Salud en el año 2019 (Padrón et al., 2022). El estrés laboral es consecuencia del complicado desequilibrio entre las asignaciones y tareas que una persona llega a recibir en su lugar de trabajo, en casos de compañías, cargas extremas en un determinado tiempo que deben ser culminadas como parte de su trabajo, pero que sobrepasan los límites de quienes son asignados (Chang et al., 2022)

Se han realizado en varios países europeos estudios desde hace décadas que se enfocan en el estrés laboral, impulsando la creación de leyes que puedan formar parte de los programas de prevención de riesgos en el trabajo de carácter psicosocial, primero identificando las consecuencias directas que generan estrés en el personal o los accidentes laborales. Un ejemplo es en España, gracias a un grupo de especialistas en Ergonomía y en enfoque psicológico social aplicado, se elaboró la “Ley de Prevención de Riesgos Laborales que fue aprobada en el año 1995, manteniendo un enfoque con el objetivo de poder disminuir la cantidad de ausentismos y accidentes ocupacionales, a través de la formación de una unidad para la prevención del proceso del estrés con el fin de que alcanzando esos objetivos la calidad de sus colaboradores tenga una mejora en su vida y salud (Méndez, 2019).

Se reconoce el alto nivel de peligro que tiene el estrés, denominado como enfermedad por la OMS, en la calidad de vida de las personas, especialmente si afecta en la realización de sus actividades diarias, manifestándose en señales físicas de la persona (Tenorio, 2021). Se evidencia el panorama negativo que produce el estrés si no es tratado adecuadamente, los riesgos laborales como lo son los psicosociales generan finales trágicos e irreversibles en los trabajadores independientemente de la organización, si no es tratada en el momento y tiempo adecuado, pero a su vez las emocionales que no solamente afectan a la vida profesional del colaborador, sino que también a su vida cotidiana personal, produciendo emociones negativas tan fuertes que induzcan a tomar decisiones que pongan un alto en la vida de quienes lo padezcan, como son los riesgos suicidas.

En Francia, el suicidio es identificado como parte de las 3 principales causas de muerte a nivel nacional, ocupando el último lugar entre estos, la República Francesa denominado como uno de los países europeos con elevada tasa de suicidios por cada 100 mil ciudadanos, encontrándose por encima de otros países vecinos como lo son Inglaterra, Grecia, España, informes de la OMS presentan que de los habitantes que atentan con su vida el 26,2 son del género masculino y por el femenino un 9,2. Con cifras como 300-400 suicidios al año dejó una encuesta realizada en el año 2003 en la región francesa baja Normandía (Donoso et al., 2022).

Según análisis del Instituto Mexicano del Seguro Social en el año 2019, en comparación con el gigante asiático China que posee un porcentaje de 73 y EE. UU. con un porcentaje del 59, en países latinoamericanos como México el estrés lleva un alto valor de 75% en lo denominado fuerza laboral,

interfiriendo en el bienestar de los mexicanos. Se identifica el alto nivel de peligro que tiene el estrés, denominado como enfermedad por la OMS, en la calidad de vida de las personas, especialmente si afecta en la realización de sus actividades diarias, con manifestaciones físicas en la persona (Tenorio, 2021). El lugar de trabajo y entorno puede convertirse en un factor determinante en el progresivo desarrollo de factores que afectan al rendimiento y salud del personal como el agotamiento y estrés, posterior a la línea de procesos es propenso a que si la cultura de la organización no se enfoca en el cuidado de sus colaboradores exista agotamiento físico y emocional (González et al., 2024).

Según diversos artículos de investigación realizados en el continente Latinoamericano referente al estrés laboral, reportan que en el país argentino por causa de carga de trabajo excesiva un 26,7% de los empleados con enfermedad de característica ocupacional derivan del estrés mental laboral. Por otro lado, con un porcentaje del 3% más que en Argentina, se encuentra Chile con un 29.7% de trabajadores que constituyen un grupo afectado por el padecimiento de la depresión y el estrés laboral, en menor medida con el 14% los trabajadores en Brasil con el porcentaje de quienes también padecen enfermedades de carácter mental como consecuencia del estrés y presión en el ámbito laboral (Donoso et al., 2022).

En Perú, Lizardo (2022), basándose en un estudio de una empresa de seguridad privada menciona que se identifican los factores laborales que afirman y deducen ser desencadenantes del estrés laboral en los empleados, el ambiente en que se desarrolla el colaborador, es decir el entorno laboral conlleva un valor significativo en las empresas, puesto que la influencia de

este puede contribuir en la producción activa del trabajador, en la manera que se proyecta en sí mismo y en el trabajo que realiza para la compañía. Por lo tanto, el trabajo de los colaboradores, se afecta por distintos factores y entre ellos entran: las condiciones en las que se encuentra el entorno laboral (incluyen la temperatura del lugar, si la iluminación es adecuada y brinda motivación o es un lugar que se percibe negativo desde el comienzo), condiciones del horario en la jornada (tiempo en los periodos destinados para el descanso, la duración completa de una jornada de trabajo) y en tercer lugar las condiciones de carácter social (la forma de organización de la sociedad informal y el estatus del mismo).

En una muestra de estudio realizada en seis diferentes naciones latinoamericanas, conformada por un alrededor de 2608 trabajadores, se encuentra en el segundo lugar a Ecuador con un 54% entre los países con mayor nivel en estrés laboral, detrás de Venezuela que mantiene un 9% más elevado es decir un 63%, detrás del país ecuatoriano se encuentra el país centroamericano Panamá con un porcentaje del 49, detrás Perú y Colombia con solo 3% de diferencia, con 29% y 26% respectivamente. Provocando que estos niveles sean capaces de modificar el ritmo del desempeño en sus laborales con la compañía, provocándoles depresión, irritación, baja autoestima, sentimiento apático, ansiedad, nervios; que influyen a otros factores como los cognitivos provocando dificultad para concentrarse, irritación, sentimiento de descontrol (Minaya, 2024).

En las empresas de telecomunicaciones, especialmente aquellos que trabajan en atención al cliente como lo son las áreas comerciales, al tener contacto directo con el cliente para poder llegar a un acuerdo en la venta de

los diversos productos que la compañía les ofrece, en ocasiones hay influencias intrapersonales, puesto que la atención a los clientes debe ser modificada por los colaboradores de acuerdo a los intereses de aquellos, por lo que en consecuencia se generan expectativas en los diferentes momentos de contacto, siendo una acción repetitiva provocando estrés laboral.

En los estudios realizados para reconocer el estrés laboral en colaboradores de Claro, una compañía de Telecomunicaciones en la ciudad de Cajamarca se menciona como factor (Miranda, 2023). En otra compañía de esta rama, pero en Colombia, en un estudio con 145 personas participantes más de la mitad reportan agobio y desgano en el lugar donde trabajan, correspondiente a un 73%, siendo los factores mayormente conocidos como el estrés laboral consecuente de los riesgos de carácter psicosocial (Minaya, 2024). Las empresas de soluciones de tecnología de información, al igual que las empresas de telecomunicaciones, compañías como Claro, batallan con la clara necesidad de posicionarse entre las compañías que ofrecen mejores respuestas a problemas provocados por la alta demanda de la rapidez de la evolución tecnológica. Por lo tanto, las empresas de Tecnología de la información se ven en la obligación de capacitar a su personal constantemente:

Esto implica que la generación de tecnología se distingue por ser una labor altamente demandante de recurso humano, debido a que todas las actividades se obtienen a partir del rendimiento de los colaboradores en las organizaciones, por lo que, se vuelve fundamental mantener actualizado a todo el personal ya que, de lo contrario, la falta de acciones terminará afectando directamente la competitividad y la producción. (Leyva et al., 2020 como se citó en Morales & Freire, 2021, p. 142).

Estas demandas generan presiones en las organizaciones, influyendo directamente en la vida laboral de quienes conforman parte del capital humano de las mismas, aumentando la percepción del estrés en sus colaboradores y la necesidad de visibilización para nuevas estrategias de bienestar.

1.1.2. Antecedentes Investigativos

Se identificaron 10 estudios en los buscadores de Google académico, las revistas anexadas en Redalyc y en Dialnet, a través de la categorización de la búsqueda con las variables de “estrés laboral en los empleados” con un rango límite de estudios recientes de los últimos 5 años, en donde se pudo visualizar que en Latinoamérica se han hecho variedad de estudios que enfocan al tema del estrés laboral en los empleados, en sus diferentes actividades, puesto que datan desde colaboradores en empresas privadas, gubernamentales o en hospitales, por lo que se estudia en aquellos artículos las razones principales que provocan en aquellos los niveles elevados de estrés, a su vez algunos estudios hacen recomendaciones en sus resultados como parte de su aporte investigativo.

Leyton et al. (2020) desarrollaron en la ciudad de Bogotá, Colombia un estudio sobre **Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá**. El diseño fue de tipo cualitativo, con entrevista estructurada formulada con 10 preguntas, entrevista que se aplicó a una población de 16 personas conformada por trabajadores del call-center de Claro en la ciudad reconocida por ser la Atenas Sudamericana. Encontraron que referente a la carga laboral de los trabajadores, existía el síndrome de burnout, a su vez a causa de estos

niveles elevados de carga de estrés se mostraban señales físicas negativas en los colaboradores, así como problemas en el ánimo de estos.

En el mismo año, 2020, los autores Bruges, López y Socarrás, indagaron en un estudio denominado **Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela** reportaron en este artículo de tipo no experimental, descriptivo, realizado en el país Colombiano, que observaron por medio de los resultados de un cuestionario constituido con 5 rangos de categoría alternativa para reconocer causas del estrés de la población conformada por todo el personal que estaba vinculado a los principales departamentos de telefonía, que estos analistas mencionaron en el cuestionario, que la forma de gestionar y manifestar el estrés la identificaron en la diversa carga de tareas, y el tipo de contenido de todo el trabajo que realizaron (Bruges et al., 2020).

Un año después, en 2021, **Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos** los autores Moreira y Álava, en la ciudad de Portoviejo-Ecuador expresaron resultados por medio de una metodología cualitativa donde analizaron gracias al método descriptivo que 56% de los 131 bomberos de Portoviejo presenta un nivel de estrés por rangos bajos, a pesar de que se halló un 3% señaló un nivel elevado de acuerdo a las actividades que realizaba dentro del Cuerpo de Bomberos de Portoviejo. Presentaron resultados positivos para vista de la institución puesto que mencionaron que las personas que fueron parte de la encuesta señalaron sentirse de forma cómoda con el ambiente y clima de la institución porque quienes están en puestos de liderazgo son personas comprometidas con todo

el fortalecimiento del desarrollo de la institución y sus empleados (Moreira & Rodríguez, 2021)

Los autores Bailón y Cedeño (2022) utilizaron el **Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijó 2022** como tema central de su investigación, en donde presentaron una metodología descriptiva con diseño no experimental, empleando encuestas, entrevistas a un grupo de colaboradores de 161 que conformaban parte del distrito de educación de la ciudad ecuatoriana, Manta. Con el objetivo de evaluar variables como el estrés laboral y el clima organizacional, se concluyó que las distintas supresiones de las partidas hasta incluso los avances en la tecnología han sido puntos clave, pero generar una atmósfera pesada entre los colaboradores, provocándoles situaciones altas de estrés.

En el continente Asiático en la ciudad de Shanghái-China, los autores Liu et al. (2024), estudiaron **El impacto de la percepción del estrés de los empleados de la industria de las telecomunicaciones en el agotamiento laboral: modelo de mediación moderada** donde señalaron que el rápido crecimiento y desarrollo constante de las telecomunicación posterior a la pandemia del COVID-19, ha llevado a tener una presión extrema en los empleados, puesto que el estudio transversal que realizaron con una población de 39.507 empleados de la principales operadoras de telecomunicación de la República Popular China, demostró que los participantes experimentan un grado severo de agotamiento laboral, especialmente aquellos que rondan de edades entre 26 a 35 años.

En el mismo año, 2024, los autores Cedeño y Orellana, exploraron el **Prevalencia del estrés laboral “Síndrome de Burnout” y distrés en personal que labora en una empresa de la ciudad de Ambato en el período de junio a septiembre 2024** en donde en un estudio de carácter observacional, determinaron las graves consecuencias que puede traer el estrés laboral a la salud de los empleados. Se basaron en un análisis completo realizado a 160 personas que conformaban parte de una empresa de luz en la ciudad ecuatoriana conocida como la “ciudad de las flores y las frutas” (Ambato). Para la muestra, usaron una población diana conformada por toda la nómina de una compañía de transformadores de luz. Obtuvieron resultados a través de herramientas como encuestas en Google forms y también evaluación de Maslach que facilitaron la obtención de respuestas (Cedeño y Orellana, 2024).

En Chile, se realizó el estudio **Asociación entre la percepción de estrés laboral con los factores sociodemográficos y laborales en trabajadores chilenos 2024** por los autores Astroza et al. (2024). Demostraron la forma en que se asocia los factores de carácter sociodemográficos a través de una encuesta donde valoraron la percepción acorde a la variable de estrés laboral, de 180 colaboradores que cumplieron con cada uno de los criterios exigidos. Recalaron que la población femenina fue la que más aportó al estudio puesto que conformaron el 56%, reconocieron aquello mediante una metodología analítica con un corte de diferenciación transversal, que resultó con datos concluyentes que, para los trabajadores de la República de Chile, la asociación de la percepción que se tuvo al estrés laboral fue directamente con el sexo y la exagerada carga de trabajo (Astroza et al., 2024).

En Quito, Ecuador, los autores Larrea y Ruiz (2024) evaluaron la **Prevalencia del estrés laboral en personal operativo y administrativo de empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Cuenca asociados a condiciones de trabajo en el periodo de octubre a noviembre del 2024.** Los resultados indicaron que las personas que forman parte de la parte del área operativa muestran un nivel de estrés de manera elevada a diferencia del personal administrativo. Basándose en el modelo demanda-control de Karasek, obtuvieron estas cifras a través de un estudio transversal conformado por una población de 102 personas que fueron seleccionadas por conveniencia y puestas a prueba a través de un cuestionario con técnica DASS-21.

Un año más tarde, en Colombia, la autora Vargas (2025), evaluó la **Relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Trabajadores de una Empresa Social del Estado en Moñitos, Córdoba 2025** con un enfoque cuantitativo y transversal. La autora utilizó un cuestionario para evaluar los factores de riesgo psicosocial a 20 trabajadores de una empresa social, con resultados que demostraron una elevada prevalencia agotamiento emocional en los empleados y baja realización personal. Señaló que el paradigma utilizado fue positivista y concluyó que es vital la implementación de intervenciones que tengan un enfoque que busquen la mejora en el apoyo organizacional a su vez reconocer y ajustar la distribución de la carga laboral como principal fuente de reducción de estrés y promoción de bienestar para los colaboradores

En el año 2025, en Panamá la autora Benítez, presentó al **Estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual 2025** como

un estudio que buscó la identificación de cuáles eran las distintas razones que provocaban el estrés en los empleados que ejercían en modalidad de teletrabajo. Se usó una investigación cualitativa pues realizó una revisión de 37 fuentes documentales con estudio transversal, con recomendaciones hacia el estado de Panamá en cuestión de regulación de medidas para el uso limitado de TIC. Esto, porque era importante comprender lo que involucraba su exceso en la salud mental de los colaboradores; así como también se encontraron que las prácticas que trabajaban efectivamente a las personas eran la relajación a través de meditación y la actividad física (Benítez, 2025)

De acuerdo con el tema que se presenta en esta investigación denominada **“Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026”**, en los estudios mencionados con anterioridad se recapitula que se hallaron que varios empleados de compañías tanto en China, Colombia, Ecuador, Panamá, tenían repercusiones en la salud mental como parte de la carga excesiva laboral que mantenían, de esa forma se puede identificar que es un tema que provoca afectaciones negativas de forma física y mental en quiénes se sobrecargan.

Según lo mencionado con anterioridad, este estudio será un aporte nuevo para contribuir a los estudios de percepciones de estrés laboral en los empleados de industria privada de tecnologías de la información (TI) en la ciudad de Guayaquil, puesto que no se han encontrado investigaciones que mantengan un enfoque directo con estas variables de percepciones de estrés laboral en empleados de esta industria, enfocado en las nuevas necesidades del negocio evolutivo tecnológico.

Los estudios de la literatura encontrada pueden evidenciar que en los sectores donde la tecnología es el marco del negocio principal y está en constante innovación como lo son las empresas de tecnología de información, el estrés laboral, puede llegar a generar síntomas físicos y psicológicos en los colaboradores de las compañías, peor aún si son impulsados por la carga laboral fuerte que conlleva la competencia en la actualidad; puesto que “la introducción de nuevas y mejores tecnologías tienen un impacto en la competitividad empresarial” (Morales y Freire, 2021, p. 151). Los estudios señalados son de países de Latinoamérica y también de Asia, que enseñan que especialmente los colaboradores de carácter operativo son quienes tienen estos problemas, recomendando la prevención en redes de apoyo psicosocial para disminuir los niveles de estrés.

1.2. Problematicación

Para este problema de investigación, es importante tener presente el concepto de que el “estrés laboral se define como la reacción emocional y/ o física que tiene el ser humano ante situaciones que lo rodean; además puede definirse también como una respuesta fisiológica y psicológica del trabajador” (Acero, 2020, p. 13).

A través de los últimos años, la consolidación del estrés como un factor principal en la afectación de la salud mental y el bienestar de los colaboradores dentro de una compañía (privada o pública) se ha hecho visible, puesto que diversos estudios que se han desarrollado alrededor del mundo y en los países Latinoamericanos, demuestran una señal clara de que los empleados presentan niveles altos de estrés laboral relacionado a los factores anteriores mencionados. “Asimismo, investigaciones recientes han

destacado que la estructura organizacional de una empresa o institución va de la mano del liderazgo, las cuales generan estrés o satisfacción en los empleados” (Onofre, 2021, como se citó en Armas et al., 2025, p. 243) Investigaciones en diversos países latinoamericanos como Colombia, Ecuador, Chile, Panamá y China han concluido que la manifestación del estrés laboral ha llegado a síntomas de carácter físico, de conducta y emocional, entre ellos se ubican el agotamiento emocional, el reconocido síndrome de burnout, la constante desmotivación y ansiedad en los empleados provocando que disminuya el desempeño en su labor.

Se señala que “las principales causas que del estrés laboral son variadas y complejas, una de ellas es la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, conflictos interpersonales, incertidumbre laboral y expectativas desproporcionadas” (Armas et al., 2025, p. 342).

El estrés laboral es un problema de enfoque social, puesto que afecta a la sociedad que ejerce fuerza de trabajo diariamente, en el caso del sector de TI varios estudios redactados en los antecedentes investigativos pudieron identificar que la intensidad del trabajo, las necesidades de capacitación por las nuevas tecnologías, “problemas con la prioridad de la tarea; metas poco realistas; cambios en los plazos; liderazgo confuso; asignación de tareas poco claras; distorsión de funciones y falta de colaboración y coordinación” (Costa & Vido, 2023, p. 27). Son causales en el incremento de los niveles de estrés en los colaboradores, haciendo énfasis que especialmente en casos donde el área de la gestión del talento humano no está presente con programas para que se pueda tomar la atención necesaria a los trabajadores e idear planes

para los mismos, o cuando no hay ningún acompañamiento psicosocial durante los cambios de plazos que requieren en la industria de TI.

Es sumamente importante ahondar en dicha problemática y buscar diversas estrategias para reducir dicho estrés, ya que este afecta diversos ámbitos de la vida del individuo, desestabilizando los mismos y con ello desencadenando patologías aún más fuertes, con consecuencias graves, llegando en ocasiones hasta la muerte, así como dentro de la empresa, está misma se puede llegar a ver involucrada, ya que en ocasiones hay ausentismo, bajo desempeño laboral, etc. (Hernández et al., 2020, p. 2).

De acuerdo con la literatura científica revisada si se han abordado el estrés laboral y sus factores asociados de manera amplia, sin embargo, la mayoría de los casos van con enfoques de carácter cuantitativo y de descripción, pues se enfocan en medir e identificar variables como el estrés y su relación directa con el clima organizacional. Por lo tanto, es poca las investigaciones que están directamente asociadas a las percepciones del estrés laboral de los colaboradores desde su experiencia de carácter subjetivo, específicamente en contextos como el sector de tecnologías de la información.

En Ecuador, aunque existen varios estudios que analizan el estrés laboral en diferentes sectores de producción, se puede concluir que aún existe un vacío en lo que respecta a investigaciones que se enfoquen en las percepciones del estrés laboral en empleados de empresas que su giro de negocio sea las soluciones de tecnología de la información. La poca información que se detalla del tema provoca que surja la necesidad de indagar

sobre las percepciones del estrés de los empleados en el ámbito de TI; para de esa forma visibilizar las problemáticas que presionan a los colaboradores a ser propensos a niveles elevados de estrés que afectan a su bienestar emocional y físico.

Al ser un área que viene creciendo desde décadas y que por el confinamiento por el COVID-19 obtuvo mucho enfoque, se menciona en un estudio de la industria brasileña enfocada en TI, que a causa de la pandemia:

Según lo registrado por Brasscom (2021) que describe que con el mayor uso de la tecnología que llegó a suplir la imposibilidad de contacto físico, hubo un cambio en la demanda de profesionales en el área, por lo que se espera para los próximos cinco años que el mercado incorpore 800 mil profesionales, el doble de lo esperado en los últimos cinco años (Costa & Vido, 2023, p. 27)

Al tener, una industria de TI que diariamente se encuentra en gran demanda, se convierte en una problemática social, por lo que encontrar y analizar los diversos factores que provocan el nivel de estrés de los empleados es vital ya que incluso “la Organización Internacional del Trabajo ha catalogado al estrés laboral como una epidemia mundial, a causa de la respuesta que puede tener el trabajador ante exigencias y presiones laborales que sobrepasan sus conocimientos y capacidades” (Buitrago et al., 2021, p. 136)

Por lo tanto, los empleados de la compañía representan ser sujetos claves para el análisis de este estudio. Debido a que viven de forma directa los distintos factores de la organización y lo que los mismos puedan repercutir en el bienestar emocional y laboral.

Se vincula la necesidad de poder problematizar el estrés laboral y no dejarlo como una respuesta a una sobrecarga de trabajo, sino que también

como una problemática social que afecta a una industria que tiene amplio campo laboral en la actualidad y que se enfrenta a los distintos cambios de la tecnología. La falta de estudios sobre las experiencias subjetivas del estrés laboral en colaboradores de la industria de TI que ha tenido mayor auge después de la pandemia de COVID-19 hace que se busque realizar una investigación de carácter interpretativo, que trate de conocer las percepciones de los trabajadores de las empresas dedicadas a las soluciones de tecnologías de la información en la ciudad ecuatoriana, Guayaquil, justificando la importancia y relevancia de la presente investigación.

1.3. Preguntas de Investigación

1.3.1. Pregunta principal

Todo lo anterior mencionado llega a plantear como problema de investigación, en este estudio a la pregunta ¿Cómo perciben el estrés laboral los empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026?

1.3.2. Subpreguntas

1. ¿Qué factores de las funciones operativas son percibidos por los colaboradores como las principales causas de estrés laboral?
2. ¿Cómo describen los empleados sus vivencias físicas y emocionales frente a la carga de trabajo diaria en el sector de Tecnologías de la información?
3. ¿Cómo consideran los colaboradores que el estrés afecta su bienestar general, motivación y desempeño en la empresa?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Explorar las percepciones sobre el estrés laboral de los empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Ecuador, con la finalidad de comprender cómo los factores inherentes a su labor inciden en el bienestar emocional y el desempeño laboral.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar los factores de las funciones operativas que, desde la percepción de los empleados, son considerados como las principales causas de estrés laboral.
2. Describir las vivencias físicas y emocionales que describen los empleados frente a la carga de trabajo diaria
3. Analizar los efectos e implicaciones del estrés laboral en las relaciones cotidianas y en el desempeño laboral de los colaboradores.

1.5. Justificación

La presente investigación con el tema de “Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026” se justifica debido a la importancia que tiene este tema en los empleados del campo de TI, pues demuestra lo vital de resguardar la salud mental en sectores de alta exigencia, puesto que las “condiciones de salud mental pueden afectar el pensamiento, los sentimientos, el comportamiento o el estado de ánimo de una persona” (Parra, 2023, p. 8).

Existe la necesidad de diagnosticar los riesgos psicosociales, que se definen por “estrés generado por el ámbito laboral en el cual un individuo desempeña sus funciones” (Parra, 2023, p. 14). Porque estos riesgos, tienen un impacto directo en la vida de los empleados ya que “puede afectar negativamente a la salud mental y física del trabajador, así como a la efectividad de la organización” (Bizneo, 2023, como se citó en Parra, 2023, p. 14).

Es conveniente el realizar este estudio, puesto que llega a abordar de manera directa las percepciones subjetivas del estrés laboral en una empresa que se mantiene en constante innovación y capacitación de personal. Los antecedentes investigativos que se han revisado durante el comienzo de este documento revelan que a causa de los niveles elevados de carga de estrés se mostraban señales físicas negativas en los colaboradores, así como problemas en el ánimo de estos (Leyton et al., 2020). Entonces el presentar este agobio por la carga laboral que tienen de carácter extremo, le afecta a su bienestar integral general, sin embargo, los estudios encontrados se enfocan de forma solo cuantitativa, por lo que la importancia de este estudio es vital ya que lleva a estudiar las perspectivas es decir una visión cualitativa.

La investigación incluirá la metodológica mencionada anteriormente como cualitativa, que es reconocida porque “el auge de los métodos cualitativos tiene que ver con la emergencia de las perspectivas y de este tipo de teorías. En ellas se muestran más adecuados todos aquellos instrumentos analíticos que descansan en la interpretación” (Iñiguez, 2004, p. 3). Siendo importante la parte interpretativa que es en la que el estudio se guiará permitiendo que se pueda comprender el contexto social completo ya que se

mencionan que las técnicas cualitativas “son procedimientos se adecuan perfectamente al buscar la comprensión de los procesos sociales, más que su predicción, o si se prefiere, al buscar dar cuenta de la realidad social, comprender cuál es su naturaleza, más que explicarla” (Iñiguez, 2004, p. 3).

La investigación se puede identificar como importante para futuras intervenciones preventivas desde el Trabajo Social, porque al identificar diversos factores que sean causales del estrés laboral de los empleados de compañías expuestas a la constante variación de la innovación tecnología, se reconoce información que se pueda utilizar para diseñar estrategias enfocadas en este ámbito laboral, a su vez ayuda a “la importancia de la intervención profesional para la creación de ambientes laborales saludables y la prevención del estrés sea un tema principal dentro del área de Talento Humano” (Cacuango & Burgaleta, 2025, p. 4521).

En síntesis, esta justificación responde al por qué es importante la interpretación de percepciones de los empleados como prueba de que contribuirá para intervenciones de bienestar laboral colectivo en el futuro, demostrando de esa manera la necesidad de esta y el aporte investigativo que mantiene.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Referente Teórico

2.1.1. Teoría del Estrés

El estrés laboral, se ha convertido en un foco de investigación para la psicología organizacional y la salud ocupacional en la actualidad, a causa de las exigencias del mercado laboral y la innovación constante que provocan sobreesfuerzo en los empleados. Una teoría que resalta en este estudio desde una perspectiva del colaborador es la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman (1984) aquella en la que “Folkman (1984) comenta que la persona y el ambiente están en una relación dinámica constantemente cambiante y que esa relación es bidireccional, donde el individuo actúa sobre el medio y viceversa” (Zavala et al., 2008, p. 165). La misma argumenta la interacción del individuo y su entorno, y las consecuencias que les puede provocar las distintas dificultades que generan ciertas relaciones interpersonales; según lo expresado por esta teoría, el estrés, tiene origen cuando las demandas que perciben son mayores que las capacidades de afrontamiento que tiene el trabajador (Zavala et al., 2008).

Desde la visión de la que se realiza este estudio en el campo de las empresas de Tecnologías de la Información, esta teoría permite comprender como los trabajadores confrontan las elevadas demandas a causa de la innovación del sector tecnológico, los plazos ajustados y la presión continua, provocando una percepción desequilibrada entre lo que se les pide y los recursos personales que ellos tienen para lograrlo.

2.1.2. Teoría Ecológica

El modelo ecológico planteado por Bronfenbrenner “destaca la importancia que tiene el modo en que la persona percibe el ambiente que le rodea y la forma en que se relaciona con él” (Hermosa, 2019, pág. 169). Esto explica de que el ambiente laboral no solo es lo objetivo, como las condiciones físicas, las políticas de la organización; sino que va más allá, es saber cómo es percibido de forma subjetiva por la persona.

Este modelo permite explicar y comprender que el estrés laboral en TI surge de las condiciones reales de trabajo como la carga laboral, los plazos, la exigencia que da la innovación desde la forma en la que los empleados lo experimentan y narran. Adicional, Bronfenbrenner menciona que el trabajador no está aislado, sino que está inmerso en diversos sistemas que están interceptados, primero el microsistema que habla de las relaciones directas en el trabajo como son las interacciones que tienen los empleados ya sea de manera duradera o recíproca con su entorno inmediato como los jefes, clientes o incluso de la familia; segundo el mesosistema basado en la interacción que tienen entre la vida laboral y personal; tercero el exosistema que conllevan las políticas de las organizaciones y las condiciones que declara la compañía como sus reglas; cuarto el macrosistema que envuelve el contexto de economía, las situaciones culturales que exigen una mejora continua tecnológica. El estrés en los colaboradores se puede manifestar en estas relaciones de cotidianidad y en la necesidad que tiene este campo laboral de la actualización continua (Bautista, 2021)

La investigación se orienta bajo la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman como el marco explicativo del problema, complementándose con el modelo ecológico de Bronfenbrenner para comprender acerca de las implicaciones del estrés en las relaciones interpersonales y también en el desempeño laboral de los empleados del sector de TI en la ciudad Guayaquileña; directamente respaldando a los objetivos del estudio. De esta forma, se llega a obtener un abordaje de carácter integral: observando las causas del estrés, que se apoyan con Lazarus y Folkman como las demandas que superan los recursos; las vivencias personales, entre ellas las experiencias emocionales y físicas que tienen los colaboradores frente a la pesada carga laboral; y los efectos, repercusiones que se obtienen de los mismos en las relaciones y desempeño (orientado con una visión del modelo ecológico).

2.2. Referente Conceptual

2.2.1. Estrés laboral

Es importante el comprender el concepto en el que se ha establecido al **estrés laboral**, definiéndolo “como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain), y también recursos, tanto de la persona como del trabajo” (Schaufeli & Salanova, 2002, como se citó en Martín et al., 2003, p. 10).

Argumentando a este concepto la Organización Internacional del Trabajo lo conceptualiza como:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las

expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, Estrés en el trabajo: un reto colectivo, 2016, pág. 2).

De acuerdo con lo encontrado por parte de los autores acerca de lo que

es el estrés laboral, se puede entender como un proceso de dinamismo en el que los empleados de empresas de TI enfrentan altas demandas laborales (conlleva los plazos ajustados, la innovación continua, la sobrecarga de proyectos); que al momento en que se superan sus recursos personales y organizacionales, provocan consecuencias de carácter físico, emocional y social. En esta investigación se considerarán las condiciones objetivas en el contexto laboral como lo son las percepciones subjetivas de los empleados.

2.2.2. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales por los autores “Cox et al definen a los riesgos psicosociales en el trabajo como aspectos del diseño del trabajo y de los contextos sociales, organizacionales y de gestión del trabajo que pueden causar daños psicológicos o físicos” (Valencia & Rivera, 2023, p. 232), Asimismo el autor Delgadillo, 2011 los conceptualiza “como los elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, acercándolo o distanciándolo de manera sostenida o intermitente al desarrollo de sus potencialidades humanas” (Valencia & Rivera, 2023, p. 232). En este estudio, los riesgos psicosociales de acuerdo con los autores se comprenderán como las condiciones sociales, de la organización y la gestión en las empresas de TI, que, al momento de interacción con las características personales de los trabajadores, puedan provocar efectos negativos tanto en la salud física, emocional y social del colaborador. Se estudiarán bajo un enfoque integral, es decir el considerar los factores objetivos del contexto laboral, así como las

percepciones subjetivas que tienen los trabajadores sobre sus experiencias en la vida cotidiana.

2.2.3. Salud ocupacional

Otra definición que aporta a la comprensión de este estudio es la salud mental ocupacional, la salud mental es definida por la OMS como “un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar sus habilidades, aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad” (OMS, 2022, p. 1). A su vez, la OIT menciona que “proteger y promover la salud mental en el trabajo consiste en reforzar las capacidades, sensibilizar y ofrecer oportunidades para reconocer, prevenir y actuar precozmente sobre las condiciones de salud mental en el trabajo” (OIT, 2022, p. 1) Por lo tanto, en esta investigación, la salud mental ocupacional se entenderá como el equilibrio psicológico y emocional de los trabajadores en compañías de TI, este equilibrio siendo aquel que les permita el enfrentar las tensiones que son propias del trabajo, mantener un correcto desempeño y aportar en el bienestar social.

2.2.4. Percepción subjetiva

En esta investigación el término de percepción subjetiva es de vital importancia el conceptualizarlo, puesto que es una de las principales categorías de estudio en los empleados; para eso encontramos a los autores Köhler, Wertheimer y Koffka que durante el movimiento Gestalt definieron a “la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el

pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual” (Oviedo, 2004, p. 89). Así mismo, se menciona que:

Percepción, según Carterette y Friedman (1982), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. (Castilla, 2006, p. 10).

En este estudio se definirá a la percepción subjetiva como aquel proceso por el cual los colaboradores interpretan y organizan las experiencias laborales, incluyendo los estímulos objetivos del entorno que conllevan sus emociones, sus actitudes y sus creencias. Se puede asumir que esta percepción es de origen único y dinámico, y engloba una categoría principal en esta tesis porque de esta forma se puede comprender el cómo los trabajadores del ámbito de TI narran y viven el estrés laboral relacionado con la carga laboral diaria, las demandas de la organización, y las relaciones interpersonales en su cotidianidad.

2.2.5. Clima organizacional

El conceptualizar el clima organizacional es determinante ya que es el “ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes” (Peralta, 2002, p. 1). Y desde un enfoque subjetivo hay autores como Halpin y Crofts que “proponen que el clima organizacional es la "opinión" que tiene el trabajador respecto a la organización. Resaltan que la percepción del empleado sobre

sus necesidades y satisfacciones resulta importante como factor para tener en cuenta en el clima organizacional” (Iglesias & Torres, 2018, p. 201). Por lo tanto, en base a los autores antes mencionados, en esta investigación, el clima organizacional se entenderá como aquel ambiente psicosocial que es percibido por los empleados en las compañías; construido mediante las relaciones jerárquicas, relaciones interpersonales y externas; así como también la percepción subjetiva de los colaboradores acerca de sus necesidades, las expectativas que tienen del lugar de trabajo y el nivel de satisfacción. Se lo determinará como un factor importante en la motivación, el desempeño laboral, y el bienestar de los trabajadores; llegando a analizarlo desde un enfoque integro considerando las condiciones desde una perspectiva objetiva del entorno.

2.2.6. Síndrome de burnout

Una de las consecuencias de la exposición a altos niveles de estrés laboral es el síndrome de burnout el cuál su definición clásica fue definida por el autor Maslach en el año 1993:

Quien lo considera un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva 112 (Lovo, 2020, p. 112).

Argumentando a esta definición de Maslach hay “autores como Schaufeli y Enzmann (1998), lo han definido como un estado mental relacionado con el trabajo, negativo, persistente, que se presenta en individuos normales, y que se manifiesta por un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación y disfuncionalidad laboral” (Lovo, 2020, pp. 112-113).

En este estudio, el síndrome de burnout conocido como síndrome de desgaste profesional, se entenderá como el estado prolongado del agotamiento tanto emocional, psicológico como el físico el cual lo manifiestan los empleados del área de TI cuando se enfrentan de forma constante a las altas demandas laborales; que van más allá de los recursos que tienen tanto personales como los que brinda la organización. Se lo considerará como una consecuencia por el estrés laboral de tipo crónico, con impacto directo en la forma de laboral de los trabajadores.

2.2.7. Tecnologías de la Información

En el sector de la compañía en la que se contextualiza el estudio es necesario el entender lo que son las tecnologías de la información que se han definido como parte de las TIC que son mencionadas por el autor Cobo como “las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información” (Cobo, 2009, p. 306). A lo que el autor Chávez menciona que:

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un conjunto de servicios, redes, Software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario (Chávez, 2019, p. 9)

Por lo tanto, en esta tesis, el sector de Tecnologías de la Información (TI) se analizará como aquel ámbito empresarial que se dedica al desarrollo de software, a las soluciones tecnológicas y a los servicios digitales; de sus características principales se obtiene una gestión constante e intensiva de la información y la constante innovación. Asumiendo que a causa de su

dinamismo y de su competitividad, provoca demandas laborales elevadas, que se conecta con la percepción del estrés laboral de los colaboradores.

2.3. Referente Normativo

2.3.1. Constitución del Ecuador

La Constitución ecuatoriana, que fue promulgada en el año 2008, se determina como la norma suprema frente a la jerarquía jurídica del país, es aquella que establece los distintos principios vitales para regular los derechos de los ciudadanos y las obligaciones que tiene el Estado. En el ámbito laboral, esta Carta Magna no solamente se enfoca en mencionar y garantizar el acceso al trabajo digno, sino que va más allá pues se menciona también la protección y salud integral de los empleados, asumiendo diversas dimensiones desde las físicas hasta las emocionales y mentales.

En su Artículo 33, la Constitución llega a reconocer al trabajo como aquel derecho y deber de carácter social; a su vez lo define como el punto de inicio para la realización de la persona e independencia en base a la economía. “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 326). En otras palabras, el trabajo no solo es visto como una acción en búsqueda de beneficio económico, sino que se expande ubicándose como un espacio que debe demostrar condiciones de bienestar mental y físico para los trabajadores.

A su vez, el Artículo 326 menciona “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su

salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 326). Por lo que este principio, remarca la obligación del Estado y de aquellos empleadores puesto que su objetivo debe ser el construir entornos laborales saludables que radiquen en la prevención de riesgos, estos incluyen los riesgos psicosociales como lo es el estrés laboral.

Finalmente, se encuentra el Artículo 361, mencionando como punto importante la implicación del estado en garantizar la salud mental ocupacional y que forme parte de lo más importante como son las políticas públicas; para de esta manera proteger el derecho integral de los colaboradores.

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 361).

Con la información que brindan estos artículos, se puede concluir que el prevenir el estrés laboral y el cuidado de la salud mental, no son prácticas aisladas organizacionales; sino que también son obligaciones de carácter legal que tienen respaldo constitucional. Se entiende que el marco jurídico establece que el trabajo garantice condiciones de carácter digno; incluyendo la protección de la integridad emocional, psicológica y hasta física de los empleados.

2.3.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) – Agenda 2030

En el año 2015 se aprueba la Agenda 2030 por parte de las Naciones Unidas, la misma que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que tienen la finalidad de promover mejoras en el bienestar humano y

constancia en el desarrollo sostenible. Se resaltan 2 específicamente para esta investigación:

ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico: Con este objetivo se busca la promoción de creación de entornos laborales que sean dignos, un crecimiento económico de forma sostenible, un aumento en la productividad; relacionándose el estrés laboral con este ODS, porque este problema afecta directamente a la motivación, incluso el desempeño de los colaboradores por lo que consecuentemente remarca negativamente en la capacidad de ellos en la contribución con el desarrollo económico (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

ODS 3: Salud y Bienestar: Buscando la garantía de una vida sana y promoviendo el bienestar tanto mental como el físico, este objetivo incluye acciones como lo son los programas con enfoque en bienestar laboral, jornadas de concienciación y prevención del estrés, así como acceso a servicios dedicados a la salud mental (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Al momento de reconocer que tanto la salud mental como el trabajo decente son fuentes principales para un desarrollo de carácter sostenible, esta investigación sobre percepciones de estrés laboral se vincula directamente; ya que el abordaje del estrés laboral desde una visión del trabajo social se enfoca en una construcción de entornos laborales que sean no solo productivos sino que saludables para el colaborador, así mismo se alinea a los compromisos que tiene Ecuador los vínculos internacionales.

2.3.3. Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en Todas las Modalidades de Trabajo

En esta ley se reconoce de forma explícita los riesgos psicosociales y los consideran como parte de la seguridad y de la salud en el trabajo. De aquella forma menciona que los empleadores que tienen 10 a más empleados deben implementar Programas orientados en la prevención de los riesgos psicosociales, tomando como puntos importantes a considerar el estrés laboral y el agotamiento emocional como riesgos que provocan afectación en la salud integra del colaborador (Ley Orgánica para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en Todas las Modalidades de Trabajo, 2024). Esta norma pone en evidencia que el estrés laboral no es netamente un problema que se debe tomar como individual, sino que va más allá y es notable riesgo ocupacional que debe ser foco para su gestión y atención por las compañías.

2.3.4. Código del Trabajo del Ecuador

El Código del Trabajo, es definido como la normativa que tiene la obligación de regular las relaciones laborales en Ecuador, a su vez constituye el marco jurídico, aquel que explye los principios que han sido determinados en la Constitución. En el contexto de este estudio, es vital el resaltar los artículos que tienen relación directa con la prevención de los riesgos laborales y también con la protección de la salud de los empleados, en esto se incluye también la salud mental.

En su Artículo 347, se menciona a los riesgos del trabajo como “las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad” (Código del Trabajo del Ecuador, 2005, Artículo 347). Este artículo permite reconocer que los riesgos laborales conllevan

accidentes, así como enfermedades profesionales, de esta forma el estrés laboral y las consecuencias de este llegan a ser tomados en cuenta como riesgos que influyen negativamente en la salud integral del empleado.

Por otra parte, el Artículo 410 detalla la obligación de los empleadores mencionando que “están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida” (Código del Trabajo del Ecuador, 2005, Artículo. 410). Este artículo involucra como un deber esencial y jurídico el implementar programas y acciones que tomen en primer lugar el prevenir los riesgos psicosociales. Por parte de los empleados deben cumplir con las medidas de seguridad y de prevención que se establezcan para poder garantizar un entorno de trabajo saludable y también seguro.

Al recapitular estos artículos se puede concluir que la prevención del estrés laboral y los riesgos psicosociales es una obligación de carácter legal, pues no es opcional y la responsabilidad se especifica en los empleadores. Al complementar con la Constitución, el Código de Trabajo asegura la protección para los trabajadores en el ámbito de su salud mental y física, a través de prácticas y políticas de ley en el entorno laboral.

2.3.5. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135

Expuesto en octubre del 2017, este acuerdo tiene su orientación en regulación y reporte de las diversas obligaciones laborales desde la perspectiva de la salud y seguridad en el trabajo. A lo largo de los artículos se encuentran que tanto el Artículo 10 y 11, mencionan que los empleadores tienen como obligación la implementación de programas de prevención, el realizar capacitaciones a su personal y a su vez el designar personas dentro

de la compañía que sean las responsables para la gestión de los riesgos. Adicional, se encuentran el Artículo 15 y el 16 en el que se disponen mecanismos de control e incluso sanciones económicas que pueden llegar a ser hasta veinte salarios básicos unificados si existe el incumplimiento de lo dispuesto (Ministerio del Trabajo, 2017). Lo que implica a este acuerdo el convertir a la prevención de riesgos psicosociales como una obligación de carácter legal; de esta forma se garantiza que las empresas tomen medidas adecuadas para proteger la salud mental de quien laboran en el sector.

2.3.6. Resolución IESS Nro. 513

Reconocido como Resolución del IESS 513, este reglamento categoriza como parte de los riesgos del trabajo que cubren el seguro a los riesgos psicosociales, estos se incluyen al estrés laboral como enfermedades mentales que deben ser tomadas en cuenta para la prevención y atención de estas. Por lo que este reglamento permite el reconocer a los riesgos psicosociales ser considerados dentro de la cobertura del seguro social, de esa forma refuerza la obligación que tienen las compañías al momento de la prevención de este (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , 2016)

2.4. Referente Estratégico

2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Ecuador No Se Detiene 2025-2029

Después de ser aprobado por el Consejo Nacional de Planificación en agosto del 2025, el Plan Nacional de Desarrollo “Ecuador No Se Detiene” 2025-2029, se posiciona como la hoja de ruta para la orientación de las políticas públicas del país en este período de tiempo. Este plan diseñado con participación ciudadana pone en primer lugar el bienestar de los ecuatorianos,

la equidad y el desarrollo sostenible (Consejo Nacional de Planificación, 2025).

Este plan está organizado en cinco ejes estratégicos; de los cuales en este estudio se destacarán dos reconocidos **como: Eje Económico, Productivo y Empleo** en el que se establecen distintas metas con el propósito de establecer metas con la finalidad de mejorar las condiciones laborales, el bienestar de la ciudadanía y la productividad, de esta manera se reconoce la importancia de poder garantizar un trabajo detallado como seguro y digno. Por otro lado, se tiene al **Eje Social:** con enfoque en la priorización del bienestar integral de los ciudadanos, que incluye a la salud mental como elemento fundamental en el desarrollo humano. (Consejo Nacional de Planificación, 2025).

Lo que hace que este plan tenga conexión con la investigación es que el estrés laboral tiene una directa afectación en la productividad y en el bienestar integral de los colaboradores del sector de TI. Por lo que, el prevenir este fenómeno ayuda a cumplir a las metas expuestas con anterioridad en Eje Económico y Eje Social, por lo tanto, se alinea esta investigación a los objetivos nacionales de desarrollo.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se presenta bajo el enfoque cualitativo, se menciona que “la investigación cualitativa es utilizada para observar, describir, explorar, comprender las experiencias, formas de pensar, sentir de otras personas y propias” (Rojas, 2022, p. 81). Se entiende que una de sus principales características es que está en la búsqueda de comprender e interpretar la realidad tal y como es vivida por parte de las personas sujetos del estudio en el contexto social que viven cada uno. Los autores Rodríguez et al. (1996) mencionan la finalidad de la investigación cualitativa, es no solo quedarse con la información recaudada por el investigador, sino que va más allá puesto que los resultados obtenidos deben ser compartidos por aquellos que formaron parte del estudio, la comunidad científica y en general quienes hicieron posible la investigación; de tal manera brindan información acerca de ciertas realidades sociales, estos datos recolectados permiten crecimiento en el conocimiento colectivo.

De acuerdo con los autores enfoque es inductivo, por lo que aquellos “investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos” (Taylor & Bogdan, 1984, p. 20). Lo que significa que primero parte del estudio de las experiencias particulares de los trabajadores para llegar a tener conclusiones, en la presente investigación se enfocaría en la de los empleados de TI para poder reconocer las comprensiones de forma general acerca del fenómeno del estrés laboral, de

una forma en la que no se impongan ciertas teoría o hipótesis acerca de las causas de este.

A su vez, es considerado holístico, “las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan” (Taylor & Bogdan, 1984, p. 20). Es decir, llega a considerar a las personas y a los escenarios parte de un todo integral, de aquella manera permite hacer relaciones del estrés laboral con diversas dimensiones como las que en esta investigación son: la innovación constante, la carga laboral, el clima de la organización en donde están los empleados del estudio y la vivencias que tienen ellos. Esta investigación no tiene como objetivo medir numéricamente el estrés, sino que va desde la realidad del comprender las experiencias, los significados y las percepciones que tienen los trabajadores de TI en su realidad laboral.

Es naturalista e interactiva y reflexiva; naturalista porque está desarrollándose en entornos reales, como en el de los colaboradores, intentando que la interacción que se tenga con ellos no se sienta intrusiva para poder obtener relatos auténticos; interactiva y reflexiva porque el investigador tiene un diálogo constante con quienes participan en el estudio y reconoce que la presencia del mismo puede tener influencia en el proceso, de esta manera se asume como importante del momento de construcción del conocimiento (Taylor & Bogdan, 1984).

3.2. Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de esta investigación es de campo y documental. Es de campo ya que la información se podrá recopilar de manera directa de los empleados,

a lo que se menciona que para el investigador Fidias Arias “la investigación de campo es aquella en la que los datos se recolectan o provienen directamente de los sujetos investigados o de la realidad en la que ocurren los hechos (datos primarios)” (Cajal, 2017, p. 2). Al mismo tiempo, es documental comprendida como “un proceso dirigido a la búsqueda de nuevos conocimientos mediante la recuperación, análisis e interpretación de datos secundarios” (Arias, 2023, p. 12). Dado que esta investigación se fundamenta en una revisión exhaustiva de literatura previa la cual permite el sustentar el marco conceptual de este estudio.

El nivel de esta investigación es descriptivo e interpretativo; es descriptiva porque está en la búsqueda de caracterizar la realidad de cómo se manifiesta un fenómeno que está siendo sometido a ser analizado (Hernández et al., 2014). En este caso el estrés en los empleados de TI, identificando otros factores que pueden ser desencadenantes, así como manifestaciones emocionales y físicas que tengan. Es interpretativa porque pretender el llegar a comprender y darle sentido a aquellas vivencias emocionales de los empleados, queriendo entender no solo aquello que experimentan, sino que también el significado de estas experiencias en su vida diaria (Gómez, 2002).

3.3. Método de Investigación

El método que se aplicará en esta investigación es el fenomenológico, que ha sido definido por los autores Taylor y Bogdan (1984) en aquel que se enfoca en el estudio de fenómenos así tal como son vividos por las personas, sin llegar a imponer teorías antes de estudiar el caso y totalmente concentrado en la experiencia subjetiva. Este método permitirá en el entender cómo los colaboradores de este estudio viven el estrés laboral, llegando a

contextualizar la problemática desde los diversos puntos de vista que se obtengan de ellos. El método inductivo le dará su complementariedad, ya que irá desde el denominado particular hacia lo general, viéndolo desde las experiencias específicas que tiene cada empleado, hasta buscar patrones y comprensiones que puedan aportar al conocimiento general acerca del estrés laboral en el sector empresarial estudiado (Ogliastri, 1987).

3.4. Universo, muestra y muestreo

Universo: Se menciona que lo que conforma el universo “pueden ser sujetos individuales, grupos, instituciones, documentos. Es decir, individuos o colectivos” (Orieta, 2006, p. 32). En esta investigación está conformado por todos los empleados de la empresa de soluciones de tecnología de información que ha sido seleccionada para este estudio de investigación, ubicada en la ciudad de Guayaquil, considerando las áreas operativas de la empresa.

Muestreo: En este caso se usará un muestreo no probabilístico que es “una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra” (Vázquez, 2017, p. 9). Este muestreo no probabilístico intencional o también denominado por conveniencia, es el que se utilizará a causa de que las personas deben cumplir con ciertos criterios que son necesarios para poder realizar el estudio.

Muestra: “Una muestra es una porción representativa del universo” (Orieta, 2006, p. 32). En esta investigación la muestra está conformada por 6 empleados del área operativa de la empresa de soluciones de tecnología de

la información. La muestra estará compuesta por personas que cumplan los siguientes criterios de inclusión:

- Empleados dispuestos a participar voluntariamente para el estudio.
- Empleados del área operativa y desarrollo de software con antigüedad mínima de 12 meses trabajando para la compañía
- Empleados sin exclusión de niveles jerárquicos (supervisores/coordinadores, asistentes, jefes)
- Empleados sin exclusión de géneros (femenino, masculino, otros)

3.5. Categorías y Subcategorías de Estudio

Al ser una investigación cualitativa, no se trabajará con las conocidas “variables” desde un análisis estadístico, porque en este caso no existirá una medición numérica de los fenómenos, pues busca comprender desde el punto de vista de quienes forman parte del estudio. Para esto se utilizarán categorías de estudio, aquellas que permitirán orientarse con las preguntas y complementando con el análisis, de esta manera permite la organización de percepciones y vivencias de los empleados. La categoría central de la investigación es:

- **Percepciones del estrés laboral:** Como se menciona con anterioridad en este estudio, se conceptualiza a la percepción subjetiva como aquel proceso por el cual los colaboradores interpretan y organizan las experiencias laborales. Es decir, en este caso a cuáles experiencias los empleados de la compañía les atribuyen a las demandas del entorno laboral, entre ellos la carga de trabajo, la innovación tecnológica continua.

Alineándose con los objetivos específicos se derivan las siguientes subcategorías:

- **Factores desencadenantes de estrés en las funciones operativas:** pertenece al primer objetivo narrado, y se define como las “situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, como sociocultural u otros) que, de directa o indirectamente, desencadena la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo o la homeostasis” (Museo, 1993, p. 347 citado en Gaspirc, 2015, p. 28).
- **Vivencias físicas y emocionales:** pertenece al segundo objetivo narrado y en esta investigación se las mencionará como experiencias personales que describen los trabajadores frente a su actividad laboral diaria, en esta se incluyen síntomas físicos como el cansancio, la tensión, malestar muscular y emocionales como la ansiedad y como impacta a sus relaciones interpersonales (Ortiz, 2001).
- **Efectos e implicaciones del estrés:** pertenece al tercer objetivo, en esto se abarca las consecuencias que el estrés laboral tiene en las relaciones en su cotidianidad que tienen los colaboradores y a su vez el desempeño en sus puesto de trabajo, se considera la calidad del lugar de trabajo y la productividad que tienen diariamente (Navinés et al., 2016)

Estas subcategorías permiten construir las preguntas de la entrevista para luego poder analizar correctamente la información recolectada, interpretando de forma integral y coherente las percepciones de los

trabajadores y alineándose a los objetivos que se tienen en la presente investigación.

3.6. Formas de recolección de la información

Técnica principal: La técnica que se usará para esta investigación es la entrevista semiestructurada reconocida como aquella que:

Pretende mediante la recolección de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia del sujeto entrevistado; y de esta manera, permitir la entrada en un lugar comunicativo de la realidad, donde la palabra es el vector vehiculizante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible (Alonso, 1999, p. 228 como se citó en Tonon, 2009, p. 48).

En este estudio, la entrevista es aplicada a 6 colaboradores que de forma voluntaria tomaron la decisión de formar parte del estudio, lo que esta técnica permitirá una conversación fluida en donde el empleado se puede expresar de manera libre acerca de sus percepciones en este contexto social.

Instrumento: Se utilizará una guía de entrevista, con preguntas abiertas, estas preguntas estarán relacionadas con los factores, manifestaciones y consecuencias del estrés laboral. Este proceso será realizado bajo consentimiento informado, de esta manera se garantiza la confidencialidad y también la voluntariedad de los participantes.

3.7. Formas de Análisis de la Información

Para el presente estudio, se hará uso de un proceso sistemático de análisis cualitativo, el mismo se orientará en entender las percepciones que tienen los empleados de la compañía de TI que ha sido escogida para el estudio frente al estrés laboral. Como mencionan los autores Taylor y Bogdan (1984) es vital que el análisis de tipo cualitativo se desarrolle en distintas

etapas, las mismas que podrán permitir la organización de los datos que se obtengan.

1. En primera instancia, se realizará una transcripción de forma literal en base a las entrevistas, de esa forma se registra fielmente a lo mencionado por los colaboradores, con respuestas confiables, y sin mencionar sus identidades para cubrir con la confidencialidad.
2. Posteriormente, se codifican los datos, es decir, llegar a agrupar las respuestas que tienen similitudes, de acuerdo con las subcategorías que se definieron con anterioridad en la investigación. Ayudando a dividir la información en base a la relevancia que tenga frente a los diversos objetivos establecidos en el estudio.
3. Luego, se aplica la triangulación, al que “Olsen (2004) entiende que Triangulación significa enfoques de mezcla para obtener dos o tres puntos de vista sobre las cosas que se estudian” (Jiménez, 2021, p. 77) es decir se contrasta lo que se expresa por parte de los colaboradores con lo que se menciona en el marco teórico; en conclusión, de esto se da la interpretación de ambos desde una perspectiva de investigación por un profesional del Trabajo Social.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este análisis se verá presentando desde una narrativa con carácter analítico y organizado en función de los objetivos específicos de la investigación: los factores desencadenantes de estrés en las funciones operativas; las vivencias físicas y emocionales frente al estrés laboral; y los efectos e implicaciones de dicho estrés en las relaciones cotidianas y el desempeño de los colaboradores. En cada punto se explicarán los distintos hallazgos sustentados en la información que se recopiló; sustentándose de esa forma con los distintos fragmentos textuales expuestos en las entrevistas por parte de los participantes, que a su vez se conectan con los referentes teóricos de la presente investigación, enfatizando en la teoría del estrés de Lazarus y Folkman (1984) y el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, además de relacionarlo con el distintivo aporte que da a representar para el momento de intervenir desde una visión del Trabajo Social.

4.1. Objetivo Específico 1: Identificar los factores de las funciones operativas que, desde la percepción de los empleados, son considerados como las principales causas de estrés laboral en relación con los factores desencadenantes de estrés en las funciones operativas, se evidencia claramente que la percepción de sobrecarga laboral es el factor más recurrente. La coincidencia que existe en los participantes de las entrevistas; es que la mayor parte de ellos afirman que el volumen de tareas de su día a día supera, constantemente, el tiempo que tienen predeterminado para poder llevar a cabo sus actividades, lo que provoca en ellos un sentimiento de sobrecarga a causa del trabajo constantemente. Esta percepción es

agudizada al momento de que surgen requerimientos en el trabajo en el mismo momento, así como lo descrito por uno de los entrevistados:

“no termino todas mis actividades en el día. Eh, siempre tengo tareas diarias que se van acumulando y acumulando desde la mañana hasta la tarde, y no alcanzo a terminirlas porque todas deben ser realizadas en ese mismo día, y el tiempo no alcanza para terminar todo lo que llega desde la mañana hasta la tarde, y termina acumulándose más lo del día anterior hasta el día siguiente, y así sucesivamente.”
(Entrevistado 3, 2026)

Argumentando a aquello, se identificó otro entrevistado, el participante 5 en la que su área de trabajo en la compañía de soluciones de TI es la administración de redes y servidores, menciona que los desbordes de tráfico, es decir los momentos de mayor recurrencia en que la mayoría de los especialistas de administración de redes intentan ingresar en la plataforma, pueden producir *“que se vuelva caótico terminar la labor dentro de las 8 horas laborales permitidas.”* (Entrevistado 5, 2026).

A esta información dada por el entrevistado 5, se suma una continua exigencia en las funciones con respecto a las entregas inmediatas, las cuales son referidas por parte de los entrevistados como “para ayer” en relación con la prontitud que se espera para estos cumplimientos. Uno de los entrevistados quien se posiciona en una Jefatura dentro de la compañía, asegura que *“(…) por lo general, todos los requerimientos son para ayer”*(Entrevistado 1, 2026). Agregando a aquello otro participante posiciona esta percepción al momento de señalar que las entregas urgentes que mantiene deben resolverse *“(…) rapidísimo, para ayer”* (Entrevistado 3, 2026).

“(...) sí es un poco agobiante debido a que cada vez existen más requerimientos y por lo general todos son para ayer. Eh, entonces, poderle dar las prioridades para tener tiempo suficiente de analizar la solución adecuada para cada requerimiento, eh, sí, sí es agobiante”(Entrevistado 1, 2026)

“(...) mientras seguíamos con la presión de cumplir con el plazo porque necesitábamos todas las cuentas rapidísimo, para ayer. Al final sí se solucionó, pero tuvimos que trabajar a base bajo bastante presión y priorizar esto sobre otras tareas” (Entrevistado 3, 2026)

Esto provoca respuestas emocionales casi que inmediatas con tonos de ansiedad y de frustración, al percibir esta urgencia; de esta manera se puede observar la forma en que la demanda laboral, al sobrepasar el tiempo y también los recursos que se mantienen con disponibilidad del colaborador, configura que existe un punto en donde se pierda el equilibrio y empiece el desequilibrio que es mencionada en la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman (1984), en la misma en que se comprende que el surgimiento del estrés es preciso cuando las exigencias percibidas sobrepasan las capacidades que tiene cada persona en afrontamiento a las mismas (Zavala et al., 2008).

Otro factor desencadenante identificado es sin duda la exigencia que existe a causa de la innovación tecnológica de manera continua, lo que también hace este elemento es revelarnos una particularidad esencial; la cual es de que no se percibe de manera negativa por todos los empleados puesto que no todos lo ven como una carga o fuente de estrés, porque para algunos puede ser interesante o una paradoja de la innovación. Por ejemplo, se tiene al participante 1 que detalla el esfuerzo que implica el mantenerse constantemente actualizado frente a las herramientas como lo es la

inteligencia artificial pues menciona *“lo que más nos complica, es estar actualizados con este tema de la IA para poder trabajar más rápido en lo que es la programación de las soluciones”* (Entrevistado 1, 2026). Lo que declara la dificultad que se tiene de evaluar de manera constante todas las opciones que brinda el mercado y cual se establece adecuadamente para la necesidad de la compañías, reflejando la cognitiva que tiene como representación esta actualización continua. El participante 2 confirma esta tensión al momento en que señala que la actualización *“se vuelve estresante cuando la empresa exige aprender una herramienta... en poco tiempo, sin ofrecer suficiente capacitación”* (Entrevistado 2, 2026); teniendo que llegar a estudiar incluso después de su horario laboral. Sin embargo, se tiene al participante 5 el cual menciona una valoración desde otra perspectiva pues: percibe la actualización constante como algo que en realidad

Es un aspecto que me agrada bastante, si bien es cierto, mientras el tiempo surge, aspectos tecnológicos nuevos se implementan en el día a día, en la rama de telemática, los protocolos de comunicación, estándares de seguridad y herramientas de monitoreo evolucionan constantemente, por lo que mantenerse actualizado y tener conocimientos solidos en las nuevas innovaciones es una forma de mantenerse activo en el mercado laboral (Entrevistado 5, 2026).

Esto sugiere que la innovación tecnológica no se vive igual para todos los empleados; pues algunos lo ven como que siempre sea algo negativo o que automáticamente genere estrés; lo que se entiende en que su impacto depende de cuánto apoyo y acompañamiento les da la empresa para enfrentar esos cambios. Por lo que, si la organización ofrece capacitación, recursos y tiempo, se puede mencionar que la actualización tecnológica

puede sentirse más como una oportunidad; pero si por otro lado la exigencia viene sin respaldo, se convierte para ellos en una carga.

El Modelo Ecológico de Bronfenbrenner definitivamente permite explicar esto porque muestra que el entorno más amplio como en este caso sería el macrosistema tecnológico: se entiende en experiencias distintas según lo que cada trabajador tiene disponible en su entorno inmediato es decir que en su (microsistema: como por ejemplo en el apoyo de jefes, compañeros, recursos). Por lo que se puede mencionar que, la misma innovación puede ser motivadora para unos y a su vez puede llegar a convertirse en estresante para otros, y todo eso va a ir dependiendo de las condiciones que los rodean (Bautista, 2021).

Al final, la ambigüedad de los roles y la existencia de instrucciones contrapuestas aparecen como el tercer factor de estrés, sobre todo en aquellos proyectos donde tienen que intervenir distintas áreas al mismo tiempo. Esto provoca que exista una confusión y un sentimiento de desorganización en las personas. Lo resume uno de los participantes al momento de decir que *"dos jefes o responsables solicitan actividades diferentes y ambos consideran que su requerimiento es prioritario"* (Entrevistado 2, 2026). Por otro lado, otro de los empleados expresa la incertidumbre acerca de los límites de sus funciones al cuestionarse *"hasta qué punto llegan nuestras obligaciones"* (Entrevistado 3, 2026).

En frente a estas situaciones, los trabajadores suelen recurrir a la comunicación directa con quienes serían sus superiores o los líderes de los proyectos en los que están trabajando, para de esa manera poder clarificar las prioridades que se tienen. Este mecanismo organizacional lo que hace es

permitirles resolver ese conflicto que se crea y darles un impulso en la continuación de sus tareas, sin embargo, el mismo no evita que en el momento que suceda se genera una carga emocional pesada que pese en la frustración y en la ansiedad.

4.2. Objetivo Específico 2: Describir las vivencias físicas y emocionales que describen los empleados frente a la carga de trabajo diaria en el ámbito de sus funciones y relaciones interpersonales.

En cuanto a las vivencias físicas y emocionales frente al estrés laboral, lo que mencionan los empleados demuestra que el malestar no se queda simplemente como un dolor en el cuerpo, sino que llega a trascender a la dimensión emocional e inclusive psicológica, ya que ambas dimensiones tienen una conexión entre sí. Desde el lado de lo físico, se puede mencionar que aparece de forma recurrente la tensión muscular, los dolores en la cabeza, el cansancio visual y las dificultades al momento de descansar o dormir. Estos síntomas llegan a intensificarse en las semanas o días en donde existe mayor peso en la carga laboral. Uno de los entrevistados en su momento describió el haber sentido "*dolores de cabeza, tensión en el cuello y la espalda, además de cansancio visual*" (Entrevistado 2, 2026); hasta añade que al finalizar su jornada si esta ha sido muy complicada llega un momento en donde le cuesta encontrar el sueño porque continúa "*pensando en las tareas pendientes*" (Entrevistado 2, 2026).

Por otro lado, también se puede mencionar que no todos atribuyen sus molestias corporales directamente al estrés sino a las actividades laborales o condiciones de espacio de trabajo. Uno de los empleados que formó parte del estudio menciona sus dolores haciendo referencia a la postura prolongada

frente al computador diciendo *“dolor de espalda, por la postura de estar sentada por 9 horas mirando la computadora analizando redes y datos”* (Entrevistado 6, 2026). Esto demuestra que las experiencias son diferentes en cada persona por lo que no son idénticas: mientras que para algunos lo conectan sus síntomas físicos con el estrés, hay otro que le ponen relaciones como consecuencia de las condiciones en la que realizan las actividades diarias de su trabajo.

En el plano emocional, se puede determinar que la frustración aparece como el sentimiento más fuerte y compartido por todos los que conformaron parte de las entrevistas; la misma que puede venir acompañada de otras complicaciones como la irritabilidad, la ansiedad y el desánimo. Un participante lo llega a explicar con claridad al momento en el que señala que *“la ansiedad aparece cuando tengo varias fechas de entrega próximas; la frustración surge cuando un problema técnico no se resuelve rápidamente”* (Entrevistado 2, 2026); mientras que encontramos otro participante el cual vincula su frustración con la percepción de que los requerimientos de otras áreas no llegan a considerar el impacto estructural que generan en su trabajo, el participante dice que siente *“frustración, desánimo, en especial cuando los requerimientos los hacen personas que no tienen el conocimiento técnico y que para ellos en su en su cabeza la solución es muy sencilla de hacer”* (Entrevistado 1, 2026); por lo que esas otras áreas que les hacen los requerimiento no comprenden el impacto estructural que toda esta carga genera en su trabajo. Esta coincidencia en emociones negativas tiene una conexión de manera directa con lo que se plantea en la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman, que sostiene que cuando las demandas llegan a superar

los recursos que se tienen disponibles, llegan a detonar respuestas afectivas con reflejos de frustración y ansiedad, mostrando de esa forma cómo el entorno laboral de TI llega a sobrepasar en algunos momentos la capacidad de afrontamiento que tiene el personal (Zavala et al., 2008).

A esto se le suma el agotamiento mental, que se diferencia del cansancio físico. En ese caso encontramos que el participante 3 lo expresa al señalar que al momento de llegar a completar tareas que son demandantes, siente que *"toda mi batería... se acabó"* (Entrevistado 3, 2026); y de una manera similar, el participante 2 comenta que su concentración disminuye al punto de tener que releer un documento *"varias veces... sin comprenderlo completamente"* (Entrevistado 2, 2026).

Frente a este agotamiento, surgen diferentes mecanismos de afrontamiento.

En el caso de uno de los participantes menciona que *"realmente trato de dejar la mente en blanco y respirar profundamente por unos minutos "* (Entrevistado 6, 2026); mientras que por otro lado el participante 2 organiza sus tareas en listas y realiza pausas breves por lo que dice que *"trato de hacer una pausa breve, levantarme del escritorio, tomar agua y respirar profundamente, también organizo las tareas en una lista para identificar cuál es realmente urgente y dividir los problemas grandes en actividades más pequeñas"* (Entrevistado 2, 2026). El participante 3 describe una estrategia menos convencional la cual menciona que es el: mantener una película o video de fondo para "engañar" su concentración y avanzar más rápido, afirmando que de esta manera *"termino cansándome menos"* (Entrevistado 3, 2026). Por su parte, el Participante 1 opta por el aislamiento, señalando que

prefiere trabajar *"a oscuras para que no me moleste nada"* (Entrevistado 1, 2026).

Esta diversidad en las respuestas dada por ellos muestra que no existe un patrón único de afrontamiento entre los colaboradores; puesto que mencionan estrategias muy diversas desde el participante 6 que menciona dejar la mente en blanco hasta el participante 3 que le ayuda poner una película de fondo: cada uno de ellos desarrolla estrategias propias al momento de autorregular sus emociones y su capacidad cognitiva para poder de esa forma enfrentar las demandas que les implica el entorno laboral. Así como algunos de estos mecanismos son adaptativos es decir que les ayuda a solucionar el problema, otros son evitativos puesto que lo que buscan es distraerse del malestar que presenta. Esto indudablemente es importante para el diagnóstico en el trabajo social; lo que es vital mencionar que refleja la dimensión subjetiva del estrés y esa necesidad que existe de comprenderlo desde las experiencias individuales.

4.3. Objetivo Específico 3: Analizar los efectos e implicaciones del estrés laboral en las relaciones cotidianas y en el desempeño laboral de los colaboradores.

Los resultados demuestran que el estrés laboral no se queda simplemente en el margen del espacio de trabajo, sino que va más allá y llega a extenderse hacia el desempeño, las relaciones interpersonales y la vida familiar de los empleados.

En cuanto a la parte del desempeño, la mayoría reconoce que el estrés sostenido a la larga puede producir afectaciones en su rendimiento; pues puede aumentar la probabilidad de cometer errores y a su vez el llegar a

disminuir la motivación. En este caso tenemos al participante 2 que lo explica con precisión al momento de señalar que, aunque un nivel moderado de presión puede ayudarlo a que de una u otra manera pueda *“reaccionar rápidamente”*, llega ese momento en que el estrés se vuelve constante *“provoca que mi rendimiento disminuya”* y que las tareas a la final terminen realizándose *“únicamente por obligación”*. En lo que se tiene la información brindada por el participante 3 el mismo que confirma esta pérdida de motivación de forma directa al mencionar que *“el estrés me quita la motivación de al día siguiente volver con bastante inspiración a seguir cumpliendo mis tareas”* (Entrevistado 3, 2026).

Por otro lado otro participante vincula el exceso de estrés con la falta de concentración que puede comprometer de forma directa a la correcta ejecución de configuraciones de red comentando que *“al sentir mucha presión y carga sobre uno mismo, puede surgir frustración y a su vez falta de concentración, lo que impide que se lleve a cabo correctamente la ejecución de configuraciones de red o análisis de incidencias en el día a día”* (Entrevistado 5). Este hallazgo es vital porque conecta de una u otra forma a la vivencia subjetiva del estrés con las consecuencias operativas concretas para la organización.

En el plano relacional, el estrés llega a producir modificaciones en la manera en que los colaboradores se comunican con sus compañeros, jefes y clientes. Un ejemplo de aquello se encuentra en el momento en que el participante 1 menciona el volverse *“parco”* y *“arisco”* cuando la presión aumenta, al punto de que su equipo ha aprendido a no tomarlo en cuenta hasta que la situación se resuelve.

Se puede mencionar que a pesar de que esta dinámica puede permitir que el grupo continúe trabajando, también de una u otra forma llega a exponer la carga emocional que el colaborador gestiona en soledad. Por lo que, de una forma similar, el participante 6 opta por el aislamiento mencionando que *“cuando estoy estresada normalmente me aíso para evitar roces indeseados dentro del área laboral”* (Entrevistado 6, 2026), mientras que el participante 3 procura no proyectar su tensión hacia demás, concentrando el malestar en la relación con quienes le asignan tareas al mencionar que *“cuando estoy bastante estresada sí solamente me estreso conmigo misma, trato de que ese estrés no se vea reflejado en otras personas”* (Entrevistado 3, 2026).

Este tipo de dinámicas, repetidas en varios testimonios, terminan mencionando y configurando un clima organizacional más tenso en los periodos de mayor carga. El participante 2 lo describe al señalar que *“cuando varias personas están estresadas, el ambiente se vuelve tenso. Hay menos disposición para colaborar, las conversaciones son más cortas y pueden surgir discusiones por asuntos pequeños”* (Entrevistado 2, 2026) eso menciona que ocurre cada vez que varias personas del equipo están estresadas al mismo tiempo.

Un hallazgo al que se debe brindar un foco de atención es al participante 1, quien ocupa un pues de jefatura. Pues podemos mencionar que, a diferencia del resto, su estrés no solamente se ve limitado al momento de la ejecución de tareas, sino que tiene otros aspectos pues también se concentra en la toma de decisiones, la definición de prioridades que pone y, sobre todo, en la gestión del estrés que recarga en su equipo. Al momento de que afirma de que busca que su equipo rinda *“sin generarles demasiado*

estrés, porque a la final el que... debe tener el estrés soy yo” muestra de una u otra forma un tipo de responsabilidad emocional adicional propia que conlleva su actual nivel jerárquico.

Este hallazgo se puede mencionar que es relevante porque de esta forma se pone en evidencia que el estrés laboral en el sector de TI no se distribuye de manera homogénea, ya que cada quién tiene otras presiones y que va adoptando distintas formas de acuerdo con la posición que tiene el trabajador dentro de la estructura de la organización. Por lo que podemos mencionar que el modelo ecológico de Bronfenbrenner ayuda a tener una mejor comprensión de este matiz al momento de situar el rol jerárquico como parte del entorno organizacional que hace que se condicione la experiencia subjetiva del estrés (Bautista, 2021)

Finalmente, a lo que se refiere al impacto en la vida personal y familiar, podemos mencionar que los testimonios dan un reflejo de lo difícil que es para ellos el poder desconectarse mentalmente del trabajo fuera del horario laboral. Esto afecta lo que Bronfenbrenner denomina el mesosistema, es decir, la interacción entre la vida laboral y personal (Bautista, 2021). Por ejemplo, el participante 1 menciona que incluso en su hogar, “si a mí no me hablan, yo no hablo”, porque en su mente el colaborador sigue procesando en su mente todos los problemas pendientes.

En otras instancias encontramos al participante 2 que confiesa haber “cancelado planes personales por tener que terminar una tarea o atender una emergencia”, mientras que el participante 5 detalla cómo quedarse horas adicionales reduce su “tiempo de calidad con mi familia” y también afecta a su “jornada universitaria”.

Se puede mencionar que estos testimonios muestran que el estrés laboral en el sector de TI no se queda dentro de la jornada, sino que también va más allá e invade el ámbito familiar y personal, reduciendo el descanso y la convivencia. Desde una perspectiva del Trabajo Social, este hallazgo es especialmente relevante porque se señala la necesidad de intervenciones que no se limiten al espacio laboral, sino que puedan reconocer el impacto sistémico que tiene el estrés en el bienestar integral del colaborador y su entorno familiar y de esa manera pueda ir todo en línea con el marco normativo ecuatoriano acerca de la prevención de riesgos psicosociales.

En síntesis, los resultados demuestran que el estrés laboral en los colaboradores de la empresa de soluciones de TI está fuertemente vinculado a la sobrecarga de trabajo, la presión constante por cumplir con requerimientos de manera urgente, a la necesidad de una actualización tecnológica constante y la ambigüedad en las funciones.

Estas condiciones mencionadas no solo se traducen en síntomas de cansancio físico, tensión muscular y agotamiento mental, sino que también en emociones como lo son la frustración y ansiedad que terminan afectando el desempeño que ellos tienen en sus labores y también en las relaciones con compañeros y jefes e incluso la vida familiar.

Se evidencia es que el estrés laboral no es un problema aislado, sino que una problemática de carácter integral que pasa distintos ámbitos de la vida de las personas y que, por lo mismo, requiere especial atención desde la perspectiva del Trabajo Social. A partir de estos resultados, en el siguiente capítulo se presentarán las conclusiones y recomendaciones que en definitiva

buscan brindar aportar soluciones y caminos de intervención frente a esta realidad.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del análisis realizado en el capítulo anterior, se presentan las conclusiones de esta investigación. Las mismas que se organizan en función de los objetivos específicos y finalmente se expone una conclusión general que responde a la pregunta central del estudio.

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusión objetivo 1:

Al identificar los factores de las funciones operativas que los empleados perciben como principales causas de estrés laboral, se confirma que la sobrecarga de trabajo es el detonante más fuerte. Los colaboradores describen que el volumen de tareas supera constantemente el tiempo que tienen disponible, por lo que les genera la sensación de que todo debe resolverse “para ayer” (Entrevistado 1, 2026; Entrevistado 3, 2026). A esto se suma la exigencia de mantenerse en actualización tecnológica continua, que no se vive de la misma manera por todos, teniendo ciertas perspectivas: mientras que algunos lo sienten como una carga cuando no hay apoyo institucional, otros lo valoran como oportunidad de crecimiento si reciben recursos y capacitación. Finalmente, la ambigüedad de roles y las instrucciones contrapuestas entre áreas llegan como un tercer factor que indudablemente provoca confusión y desgaste emocional. En definitiva, estos hallazgos confirman lo planteado por la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman (1984): el estrés surge cuando las demandas percibidas superan los recursos de afrontamiento disponibles.

5.1.2. Conclusión objetivo 2:

En cuanto a las vivencias físicas y emocionales frente a la carga laboral se observa que el malestar no se limita al cuerpo, sino que se extiende a lo emocional y psicológico. En lo físico predominan la tensión muscular, los dolores de cabeza, el cansancio visual y las dificultades para dormir, síntomas que suele intensificarse en los periodos de mayor exigencia, según lo comentado por los participantes. En lo emocional, la frustración es el sentimiento más compartido, acompañado de ansiedad, irritabilidad y agotamiento mental. Se evidencia también que no existe un único patrón de afrontamiento puesto que cada colaborador recurre a estrategias propias, desde pausas activas y organización de tareas hasta mecanismos de distracción o aislamiento. Esto confirma que el estrés laboral debe comprenderse desde la experiencia subjetiva de cada persona y no como un fenómeno uniforme.

5.1.3. Conclusión objetivo 3:

Al analizar los efectos e implicaciones del estrés laboral en las relaciones cotidianas y el desempeño, se concluye que el fenómeno va más allá del espacio de trabajo y llega a repercutir en tres ámbitos:

Desempeño: disminuyendo la motivación, aumentando la probabilidad de errores y lleva a ejecutar tareas “solo por obligación” (Entrevistado 2, 2026).

Relaciones interpersonales: el estrés modifica la comunicación, y esto puede llegar a generar actitudes más reservadas o incluso aislamiento, lo que indirectamente contribuye a un clima organizacional tenso en momentos de alta carga.

Vida personal y familiar: se refleja en la dificultad para desconectarse mentalmente del trabajo, por lo tanto, existe la reducción del tiempo de calidad con la familia y afectación de actividades académicas paralelas si en tal caso uno de los colaboradores estudia, como es el caso de uno de los participantes.

Además, se confirma que el estrés no se distribuye de manera homogénea: el nivel jerárquico condiciona la experiencia. Por ejemplo, un colaborador en jefatura asume una responsabilidad emocional adicional, gestionando tanto su propio estrés como el de su equipo. Esto conecta con el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, que permite comprender cómo el entorno organizacional y los distintos sistemas influyen en la vivencia del estrés.

Conclusión general:

En respuesta a la pregunta principal de esta investigación, se concluye que el estrés laboral en el sector de TI es percibido como una experiencia integral que tiene una combinación de sobrecarga de trabajo, presión por entregas inmediatas, exigencia de actualización tecnológica y ambigüedad de funciones. A lo que sus consecuencias se manifiestan en el cuerpo de los colaboradores, en las emociones, en el desempeño laboral y a su vez en la vida personal y familiar.

El estrés laboral no puede entenderse como un problema individual, sino como una problemática social que requiere diversos abordajes de manera integral. Por lo que desde el Trabajo Social estos hallazgos evidencian la necesidad de que las empresas de TI implementen estrategias de prevención de riesgos psicosociales, que vaya en coherencia con lo determinado con el marco normativo ecuatoriano, para de esa manera poder

construir entornos laborales que sean más saludables y de esa forma favorecer el bienestar integral de sus colaboradores.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Recomendación objetivo 1

Para que se pueda enfrentar la sobrecarga de trabajo, la presión por la actualización tecnológica constante y la ambigüedad de roles, es vital que la empresa se enfoque en convertirse una organización más realista y a su vez humana. Para todo aquello, se sugiere incluir un sistema de distribución de tareas que respete los tiempos y también capacidades de cada colaborador, de esa manera se puede evitar que la cultura del “todo para ayer” se normalice y termine desgastando a las personas.

Adicional, la capacitación tecnológica para los colaboradores debería dejar de sentirse como una carga extra y convertirse más en una oportunidad de crecimiento. Para esto, es clave que se diseñe un plan que tenga un enfoque en formación continua con espacios predeterminados dentro de su propia jornada laboral, de esa forma todos pueden actualizarse sin sentir que se les exige más de lo que pueden dar.

Finalmente, contar con protocolos que definan de forma clara las funciones y los canales de comunicación que se determinen entre jefaturas y áreas, esto apoyaría bastante a reducir la confusión y el desgaste emocional que hoy les está generando la falta de claridad en los roles.

5.2.2. Recomendación objetivo 2

El estudio mostró que el malestar de los colaboradores no se queda simplemente en el trabajo, puesto que también se refleja en el cuerpo, en las emociones y en la mente. Por eso, se recomienda crear un programa de bienestar laboral que incluya pausas activas, espacios de descanso visual y también acompañamiento psicológico que sea de acceso para todos.

Además, sería muy valioso el ofrecer formación en gestión emocional y manejo del estrés, para que las estrategias de afrontamiento que cada persona según lo mencionado aplica de manera individual puedan llegar a fortalecerse con herramientas mucho más profesionales. Es muy importante el llegar reconocer que el estrés se vive de forma distinta en cada trabajador y que las medidas que se tomen siempre deben ser flexibles y adaptarse a esas diferencias, escoger esa ruta en vez de imponer soluciones únicas y autoritarias.

5.2.3. Recomendación objetivo 3

El estrés no solo afecta el desempeño, también impacta las relaciones y la vida personal. Por lo mencionado con anterioridad, se recomienda abrir espacios de comunicación y retroalimentación entre colaboradores y jefaturas, que de esta manera se permitan identificar a tiempo los momentos de mayor tensión y evitar que cada persona cargue sola con su desgaste. A quienes ocupan cargos de liderazgo se les debería brindar formación en liderazgo saludable ya que no solo gestionan su propio estrés según lo recolectado en las entrevistas, sino que también el de sus equipos.

Finalmente, es de vital enfoque la promoción de políticas de desconexión digital y equilibrio vida-trabajo, de esa forma protejan el tiempo de descanso, la convivencia con las familias y las actividades personales que se tengan fuera del horario laboral.

5.2.4. Recomendación general

El estrés laboral en el sector de TI no es un problema individual, sino que se ha convertido en una problemática social que necesita respuestas por parte de las instituciones. Por aquello, se recomienda que la empresa construya un programa integral de prevención de riesgos psicosociales, liderado desde el área de Talento Humano y en coherencia con la normativa ecuatoriana vigente.

En este programa se debería incluir diagnósticos de forma periódica, canales de atención temprana y la participación activa de profesionales en Trabajo Social, porque de esta forma se puede garantizar que el bienestar de los colaboradores se aborde de manera preventiva y también sostenida, y no solo simplemente cuando el desgaste ya se ha vuelto parte de la vida de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Acero, M. M. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. *Repositorio Institucional Lumieres*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>
- Arias, F. (2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 31(22), 9-28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9489470>
- Armas, G. T., González, Y. H., y Espinoza, B. M. (2025). Estudio bibliométrico del estrés laboral y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores. *Polo del Conocimiento*, 10(6), 340-354.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v10i6.9648>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Astroza, C. D., García, L. C., y Bello, E. N. (2024). Asociación entre la percepción de estrés laboral con los factores sociodemográficos y laborales en trabajadores chilenos. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 33(3), 286-295.
- Bailón, C. A., y Cedeño, R. M. (2022). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijó. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 6(10 Ed), 23-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8422913>

- Bautista, L. (2021). *Análisis Sistémico de los Factores de riesgo y protección asociados a la violencia intrafamiliar: Una lectura desde el enfoque ecológico*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Benítez, V. C. (2025). El estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual. *Experior: Revista de investigación ADEN University*, 4(1), 92-105.
- Bruges, D. P., López, D. D., y Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista ESPACIOS*, ISSN(798), 1015.
- Buitrago, L. Á., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8367372>
- Cacuango, M. P., y Burgaleta, E. (2025). Estrategias de Intervención del Trabajo Social para la Prevención del Estrés Laboral en Manufacturas Americanas Cia. Ltda, en la ciudad de Quito. *Reincisol*, 4(7), 4520-4540. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10355190>
- Cajal, A. (2017). *Investigación de campo: características, tipos, técnicas y etapas*.
- Castilla, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 1(1), 8.
- Cedeño, P. O., y Orellana, N. S. (2024). *Prevalencia del estrés laboral “Síndrome de Burnout” y distrés en personal que labora en una*

empresa de la ciudad de Ambato en el período de junio a septiembre 2024 . Universidad de las Américas, Quito.

Chang, P. M., Chang, P. R., y Miranda, M. (2022). El estrés y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL". *Provincias*.

Chávez, M. (2019). *Tecnología de información y comunicación (TICS) Conceptos, clasificación, evolución, efectos de las TICS, ventajas y desventajas, comunidades virtuales, impacto y evolución de servicios. Aplicaciones*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Cobo, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer*, 14(27), 295-318.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3228178>

Código del Trabajo . (2005). *Registro Oficial Suplemento 167*.

Consejo Nacional de Planificación. (2025). *Plan Nacional de Desarrollo "Ecuador No Se Detiene" 2025-2029*.
<https://planificacion.presidencia.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2025-2029-ecuador-no-se-detiene/>

Costa, J., y Vido, K. C. (2023). Una mirada al estrés laboral para profesionales de TI: causas, consecuencias y prevención. *Trabajo libre*, 26-30.
<https://www.aacademica.org/000-009/721.pdf>

- Donoso, C. M., Armijos, R. A., Villarroel, M. G., y Ibadango, Á. D. (2022). El estrés laboral ¿es posible que genere condiciones suicidas en los trabajadores? *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 275-293.
- García, R. M., Rojas, M. F., y Díaz, S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 7(1), 125-142. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Gaspirc, T. (2015). *Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos*. Universidad de Alcalá.
- Gómez, E. (2002). Tendiendo puentes. Una propuesta metodológica desde la investigación educativa de corte interpretativo. *Sinéctica* 21, 21. <https://www.redalyc.org/pdf/998/99817897007.pdf>
- González, L. A., Noverola Ramírez, C. I., de la Fuente Pérez, C. S., Pérez Shiels, I., y & García Cupil, R. (2024). Estrés laboral, diagnóstico y recomendaciones para una cultura corporativa saludable. Estudio de Caso. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 12059-12078.
- Hermosa, R. A. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Psicología Y Salud*, 29(2), 167-176. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2583>

- Hernández, P. C., Cortes, M. B., y Rivas, E. M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 2(7), 8.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Iglesias, A., y Torres, E. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*.
- Iñiguez, L. (2004). *El debate sobre metodología cualitativa versus cuantitativa. Investigación Cualitativa: Fundamentos, Técnicas, Métodos*.
<https://www.academia.edu/download/3467014/cualitativo1.pdf>.
- Jiménez, V. (2021). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista sobre Estudios e Investigaciones del Saber Académico*, 14(76), 76-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.70833/rseisa14item276>
- Larrea, V. E., y Ruiz, A. C. (2024). *Prevalencia del estrés laboral en personal operativo y administrativo de empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Cuenca asociados a condiciones de trabajo en el periodo de octubre a noviembre del 2024*.

Ley Orgánica para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en Todas las Modalidades de Trabajo. (2024). *Ley Orgánica para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en Todas las Modalidades de Trabajo*. Asamblea Nacional de Ecuador.

Leyton, P. M., Mendoza Olivera, T., Montealegre González, C. T., Piñeres Rosales, A., y & Vanegas Diaz, V. P. (2020). *Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá*.

Liu, R., Zhang, H., y Feng, C. (2024). El impacto de la percepción del estrés de los empleados de la industria de las telecomunicaciones en el síndrome de burnout: modelo de mediación moderada. *BMC Public Health*, 24, 1623. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-024-18704-6>

Lizardo, O. B. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71-90.

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

Martín, P., Salanova, M., y Peiró, J. (2003). El estrés laboral ¿Un concepto cajón-de-sastre? *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 10-11, 167-185.

Méndez, V. (2019). Estrés laboral o síndrome de burnout. *Acta pediátrica de México*, 210-220.

- Minaya, B. S. (2024). *Estrés laboral y bienestar psicológico en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2023*.
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135*.
- Miranda, S. O. (2023). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones "Claro" de la ciudad de Cajamarca, 2021*.
- Morales, G., y Freire, J. (2021). La innovación tecnológica: creando competitividad en las empresas desarrolladoras de software. *Podium*, 39, 139-154.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/618>
- Moreira, D., & Rodríguez, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, ISSN, 2737-6273.
<https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/43>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Elsevier*, 146(8), 359-366.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5413473>
- Ogliastri, E. (1987). En busca de la teoría: experiencias con el método inductivo de investigación social. *Revista Texto y Contexto*, 11, 109-124.
https://www.researchgate.net/publication/339441626_Ogliastri_1987_En_busca_de_la_teor%C3%ADa_Experiencias_con_el_m%C3%A9todo_inductivo_de_i

nvestigacion_social_Texto_y_Contexto_Ciencia_y_Metodo_I_11_Uni
andes_Bogota_1987

OIT. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Revista GPT Gestión de las Personas y Tecnología*, 1, 1-62.
<https://www.ilo.org/es/media/433701/download>

OIT. (28 de septiembre de 2022). <https://www.ilo.org/es/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/la-salud-mental-en-el-trabajo>

OMS. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. World Health Organization.

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015*.

Orieta, P. (2006). *Metodología de la investigación social y educativa*. Santiago del Estero.

Ortiz, A. (2001). El impacto de las emociones en la salud laboral. *Revista Jurídica de LexJuris*, 4(2).
<https://www.lexjuris.com/revista/opcion1/20012do/lexsaludlaboral.htm>

Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, 18, 89-96.

Padrón, N., Nava, N., Velásquez, M., y Marcano, J. (2022). Efectos del estrés laboral en la calidad de vida de los médicos anestesiólogos. *Telos*, 659-675.

- Parra, A. L. (2023). *Importancia de la salud mental en el trabajo*. Tesis de Maestría, Universidad La Salle México, México.
- Peralta, R. (2002). *El clima organizacional*.
https://www.academia.edu/download/52082475/El_Clima_Organizacional.pdf.
- Rodríguez, G., García, E., y Gil, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Archidona : Ediciones Aljibe.
https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez
- Rojas, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Studium Veritatis* , 20(26), 79-97.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. https://iessb.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/07/05_taylor_mc3a9todos.pdf
- Tenorio, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, 1-22.
- Tonon, G. (2009). *La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación* (Vol. 46).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645398.pdf>
- Valencia, M., y Rivera, F. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista médica de Chile*, 151(2), 229-236.

<https://www.revistamedicadechile.cl/index.php/rmedica/article/view/10>

264

Vargas, G. M., Solarte, M. G., y Rodríguez, A. R. (2022). Responsabilidad social empresarial, cambio institucional y organizacional del sector petrolero colombiano. *Revista de ciencias sociales*, 28(1), 175-186.

Vargas, M. (2025). Relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Trabajadores de una Empresa Social del Estado en Moñitos, Córdoba. *Revista Multidisciplinar Innova Scientia*, 1(4), 21-38.
<https://alumnieditora.com/index.php/RMIS/es/article/view/345>

Vázquez, M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Universidad del ISTMO.

Zavala, Y. L., Rivas, L. R., Andrade, P. P., y M., R. M. (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. . *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 159-182.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Arreaga Borja, Kelly Dayana**, con C.C: # 0955241062 autor/a del trabajo de titulación: **Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026** previo a la obtención del título de **Licenciada 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, **24 de agosto de 2026**

f.  _____

Nombre: **Arreaga Borja, Kelly Dayana**

C.C: 0955241062

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Percepciones del estrés laboral en empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información en Guayaquil en el año 2026		
AUTOR(ES)	Arreaga Borja, Kelly Dayana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Gilda Martina Valenzuela Triviño		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de agosto de 2026	No. DE PÁGINAS:	75
ÁREAS TEMÁTICAS:	Laboral, estrés, tecnología		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	<i>estrés laboral, percepciones, tecnologías de la información, riesgos psicosociales, trabajo social, salud ocupacional</i>		
RESUMEN/ABSTRACT	El presente estudio tiene como propósito explorar las distintas percepciones sobre el estrés laboral de los empleados de una empresa de soluciones de tecnología de información que tiene ubicación en la ciudad de Guayaquil durante el año 2026. El objetivo principal fue comprender cómo los factores propios de su labor inciden en el bienestar emocional y el desempeño de los trabajadores, en lo que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo e interpretativo, con un tipo de estudio de campo y documental, sustentándose de esa forma en el método fenomenológico. La muestra estuvo conformada por seis empleados del área operativa los cuales fueron parte cada uno de una entrevista semiestructurada. Los resultados evidenciaron que la sobrecarga de trabajo, la presión por cumplir entregas inmediatas, la exigencia de actualización tecnológica constante y la ambigüedad de roles son los principales factores que los colaboradores identifican como causas de estrés. A su vez, se observó la presencia de síntomas físicos como lo son la tensión muscular, cansancio visual, y síntomas emocionales incluidos la frustración y ansiedad, que tienen repercusión en su rendimiento y también en las relaciones personales de cada uno de ellos. Se concluye que el estrés laboral en el sector de tecnología de información forma parte de una problemática social que necesita de forma vital atención integral, siendo importante de primera mano la intervención del Trabajo Social al momento de la prevención de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones.		
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0979419860	E-mail: kelly.arreaga@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mtr. Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206 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):			