



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica – PUCE TEC

**Evaluación del impacto del estrés en la productividad de los colaboradores de la Unidad
Educativa Cardenal González Zumárraga.**

**Proyecto de titulación previo a la obtención del título de: Tecnólogo Superior en Gestión
del Talento Humano**

Autor: Karla Daniela Carrera Tinajero

Tutor: Francisco Javier Sánchez Mosquera

Quito, Ecuador

2025

Dedicatoria

A mis hijos,
por revelarme la nobleza del coraje silencioso,
ese que no alza la voz, pero sostiene;
que no se rinde, aun cuando todo invita a ceder.

Por ustedes he caminado entre sombras con la frente en alto,
y en el ocaso del esfuerzo,
he hallado la luz más serena:
la dicha de su amor
y el honor profundo de ser su madre.

A mis padres,
por ser mi raíz y mi impulso.

A mi madre,
mi primera guía,
quien, sin escudos,
me enseñó a luchar con dignidad
y a confiar en que, aun tras el más largo invierno,
la primavera siempre retorna.

A mi padre,
por mostrarme que el compromiso y la integridad
construyen el camino hacia los sueños.

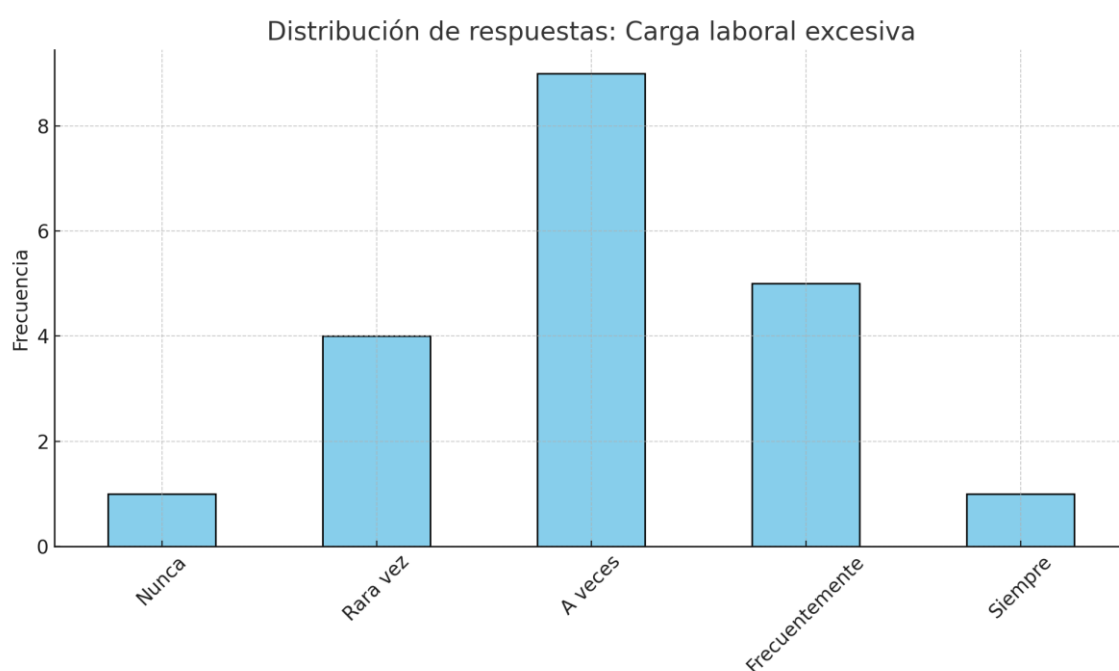
Este proyecto es testimonio de mi voluntad y reflejo de su amor.

No ha sido fácil —y por eso vale tanto.

Contenido

Dedicatoria.....	2
Declaración y autorización.....	5
Agradecimientos.....	6
Resumen.....	7
Summary.....	7
Palabras claves.....	8
Keywords.....	8
Introducción.....	8
Capítulo I.....	9
1.1 Planteamiento del Problema:.....	9
1.2 Formulación del Problema:.....	11
1.3 Objetivo General:.....	12
1.4 Objetivos Específicos:.....	12
1.5 Justificación:.....	12
1.6 Delimitación:.....	14
1.7 Alcances y limitaciones:.....	14
Capitulo II.....	15
2.1 El estrés laboral como fenómeno psicosocial.....	15
2.2 Modelos teóricos del estrés laboral.....	16
Modelo transaccional:.....	16
Modelo demanda-control-apoyo:.....	16
Modelo esfuerzo-recompensa:.....	17
2.3 Tipos y manifestaciones del estrés laboral.....	17
Estrés agudo.....	18
Estrés crónico,.....	18
Distrés.....	18
Dimensión física:.....	19
Dimensión psicológica.....	19
Dimensión conductual:.....	19
2.4 Factores psicosociales en el entorno educativo.....	20
2.5 El síndrome de burnout en docentes.....	21
2.6 Impacto del estrés en el desempeño laboral.....	21
2.7 Impacto del estrés laboral en el entorno educativo.....	22
2.8 Evidencia empírica en el contexto ecuatoriano.....	22
2.9 Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) como estrategia institucional.....	24

2.10 Indicadores clave de desempeño (KPIs) en SSO	25
2.11 Marco Institucional	25
2.11.1 Misión Institucional:.....	26
2.11.2 Visión Institucional:.....	26
Capitulo III	27
Capitulo IV	30
4.1 Análisis de resultados:	30
Viabilidad Técnica	34
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Proyección Futura	36
Anexos.....	36
Anexo1. Organigrama Estructural de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga	36
Tabla 2.1	37
Anexo 4. Encuesta sobre Estrés Laboral Docente.....	40
Anexo 5. Entrevista Semiestructurada.....	42
Anexo 6. Gráficos	43



.. 43

Referencias bibliográficas	46
----------------------------------	----

Declaración y autorización

Yo, Karla Daniela Carrera Tinajero con C.I. 171628131-4 autora del trabajo de Proyecto de grado intitulado: “Evaluación del impacto del estrés en la productividad de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga”, previa a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano en la Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica PUCE TEC:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 graduación 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, Julio de 2025

KARLA DANIELA CARRERA TINAJERO

C.I. 1716281314

Agradecimientos

Agradezco a Dios, fuente inagotable de fuerza, consuelo y propósito, todo lo que soy, todo lo que he logrado, y todo lo que espero alcanzar, nace de su infinita misericordia y sin Él, este camino no habría tenido sentido ni destino.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE, por haber sido más que una unidad académica ha sido una guía que me formó con excelencia, ética y compromiso social.

A cada docente, que compartió su saber con pasión gracias por iluminar mi proceso con su ejemplo.

A la Beca San Ignacio, por abrirme las puertas cuando el camino parecía estrecho, gracias por ser una oportunidad real, por confiar en mí y brindarme el impulso necesario para no detenerme.

A Martín y Violeta, por su amor incondicional, por su paciencia cuando tuve que estar ausente en cuerpo o atención, y por ser la razón más pura y poderosa de cada paso que di hacia este logro, ustedes me enseñaron a ser fuerte y a levantarme aun cuando el cansancio parecía más grande que la meta.

A mi familia y amigos, quienes me ofrecieron palabras de aliento, espacios de descanso, comprensión y compañía en los momentos duros, mi gratitud es sincera y eterna, cada gesto, por pequeño que parezca, dejó huella en este recorrido.

Y finalmente, a todos aquellos que fueron parte invisible pero esencial de este logro: gracias.

Este proyecto no es solo el resultado de la persistencia, sino del amor, la fe y el apoyo de todos ustedes.

Resumen

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo evaluar el impacto del estrés laboral en los colaboradores de la institución educativa Cardenal González Zumárraga y su relación con el bienestar y la productividad.

Se reconoce que el estrés en el entorno laboral puede generar efectos negativos en la salud tanto física como emocional de los colaboradores, así como afectar el rendimiento de los mismos, a través de una metodología mixta que combina encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas, se identifican los factores generadores de estrés más frecuentes, los niveles de afectación emocional, y los mecanismos de afrontamiento más comúnmente utilizados por los colaboradores.

Los resultados evidencian un nivel medio-alto de estrés, asociado a la sobrecarga de trabajo, escasa comunicación y limitada valoración del desempeño.

Finalmente, se proponen estrategias de intervención orientadas a mejorar las condiciones laborales, promover el autocuidado, y fortalecer la cultura organizacional, contribuyendo así un ambiente más saludable y productivo enfocado principalmente en el bienestar integral de los colaboradores.

Summary

The objective of this research project is to evaluate the impact of work-related stress on the employees of the “Cardenal González Zumárraga” school and its relationship with well-being and productivity.

Chronic stress in educational environment is acknowledged to have detrimental effects on the physical and mental health of staff, as well as on their job performance.

Using a mixed-methods approach combining quantitative surveys and qualitative interviews this study identifies the most common stressors, the extent of emotional impact, and the coping strategies employed by employees.

The results show a medium to high level of stress, associated with work overload, poor communication, and limited performance assessment.

Finally, proposed intervention strategies focus on enhancing working conditions, encouraging self-care, and reinforcing organizational culture, thereby fostering a healthier and more efficient environment centered on employees overall well-being.

Palabras claves

Estrés, bienestar organizacional, productividad, educación, estresores, burnout, Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), Indicadores clave de desempeño (KPIs)

Keywords

Stress, organizational well-being, productivity, education, stressors, burnout, Occupational Health and Safety (OHS), Key Performance Indicators (KPIs)

Introducción

La prevención y el manejo del estrés, son una necesidad importante a nivel organizacional, tomando en cuenta que en la actualidad las instituciones educativas enfrentan diferentes desafíos relacionados con el bienestar de sus colaboradores, esta investigación es relevante para poder comprender y abordar esta problemática que afecta el desempeño laboral en la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Los factores psicosociales presentes en el entorno educativo como:

- Las altas exigencias académicas
- La carga laboral
- Los plazos ajustados
- El impacto de la tecnología en la educación

Han generado un desgaste tanto físico como emocional en los colaboradores, esto afecta no solo la calidad de la enseñanza sino también la motivación y la satisfacción del personal lo que podría llevar a un aumento del ausentismo, dificultades en la enseñanza y en última instancia afectar la reputación institucional.

A través de este proyecto, se busca evaluar el impacto del estrés en el desempeño de los colaboradores, así como diseñar un plan de acción eficaz y oportuno que contribuya al desarrollo de un entorno laboral equilibrado y saludable para los docentes.

Para realizar esta investigación se utilizan herramientas cualitativas, como el Cuestionario de Estrés Percibido (PSS-14) además de encuestas dirigidas a los docentes, este enfoque permitirá no solo identificar patrones y correlaciones entre los niveles de estrés y el rendimiento laboral, sino también diseñar estrategias de intervención específicas.

Este proyecto busca promover el bienestar de los docentes dentro de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, generando un impacto positivo tanto en el clima laboral como en la calidad del servicio educativo.

Capítulo I

1.1 Planteamiento del Problema:

El estrés laboral representa un desafío de gran importancia dentro de las organizaciones, particularmente en las instituciones educativas. Tal como lo plantea McGrath (1970), se puede entender el estrés como “un desequilibrio percibido entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo”, lo que evidencia una tensión persistente

entre las exigencias propias del entorno laboral y los recursos personales de los que dispone el colaborador para poder enfrentarlas de manera efectiva.

Tanto a nivel organizacional como en el ámbito educativo el estrés laboral adquiere una gran importancia debido a las múltiples responsabilidades que enfrentan los docentes en el día a día, ya que estas incluyen no solo la ejecución y planificación académica sino también el cumplimiento de exigencias administrativas y la atención de las necesidades psicoeducativas de los estudiantes.

Según lo indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2021), “El estrés laboral es una de las principales causas de enfermedad profesional, y su incidencia se ha incrementado significativamente en el sector educativo”, esta afirmación enfatiza la vulnerabilidad que enfrentan los docentes frente a factores psicosociales adversos.

Este fenómeno, si no se aborda de manera sistemática y preventiva, puede derivar en trastornos de la salud tales como el síndrome de burnout, afectando tanto el bienestar de los colaboradores como la eficiencia de los procesos organizacionales, según lo indica el Ministerio de Salud Pública (MSP, 2023) “el estrés laboral prolongado constituye un factor de riesgo que incide en el deterioro de la salud tanto física como mental”.

En la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, se analizará esta problemática que puede llegar a afectar negativamente incluso la calidad educativa. Los educadores enfrentan una carga laboral significativa sumada a la necesidad de mantener un ambiente disciplinado y motivador dentro de las aulas, lo que puede resultar en altos niveles de estrés.

Esta situación se analiza desde el enfoque del modelo demanda-control de Karasek y el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist, los que permiten comprender como la interacción

entre exigencias laborales, autonomía percibida y reconocimiento institucional influye en la salud del personal.

La importancia de abordar esta problemática se ve aumentada al considerar que el estrés laboral no solo afecta la salud del trabajador, sino que también influye en la calidad del servicio brindado, en la satisfacción laboral y en la eficiencia operativa de la organización. Por tanto, es necesario realizar una evaluación exhaustiva del impacto del estrés en la productividad de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Con este objetivo, se propone una intervención integral que no solamente incluya la evaluación del estrés existente en la institución, sino que también permita la aplicación de estrategias efectivas de mitigación, y la implementación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs), aplicables a la realidad organizacional de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, con el fin de monitorear el impacto de las acciones recomendadas y garantizar la sostenibilidad de las mejoras institucionales a mediano y largo plazo.

La propuesta incluye la aplicación de conocimientos provenientes de la Psicología Organizacional, la Gestión del Clima Laboral y la Salud Ocupacional, con el propósito de diseñar un programa de intervención efectivo, contextualizado y ajustado a las necesidades.

Este enfoque busca no solo promover el bienestar de los docentes y del personal en general, sino también optimizar el proceso educativo para beneficiar a toda la comunidad. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2022) “el fortalecimiento de las condiciones psicosociales en el entorno laboral educativo constituye un eje estratégico para mejorar la calidad del servicio y el desarrollo institucional”.

1.2 Formulación del Problema:

¿De qué manera impacta el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, y qué acciones institucionales pueden implementarse para mitigar sus efectos negativos y promover el bienestar emocional en el entorno educativo?

1.3 Objetivo General:

Evaluar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, considerando no solo su rendimiento, sino también su bienestar integral durante un período de tres meses.

1.4 Objetivos Específicos:

Proponer estrategias iniciales para ayudar a manejar el estrés, con el fin de mejorar el bienestar de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Analizar las percepciones del personal docente y administrativo sobre los niveles de estrés laboral y los factores asociados que lo generan.

Crear indicadores clave de desempeño (KPIs) que se ajusten a las necesidades de la organización, para medir de manera efectiva cómo las acciones que se implementen ayudan a reducir el impacto del estrés en el trabajo.

1.5 Justificación:

El estrés laboral es un fenómeno complejo que involucra la interacción de múltiples factores individuales y organizacionales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), el estrés en el trabajo se produce cuando las exigencias laborales superan las capacidades del trabajador para hacerles frente.

Estudios recientes han demostrado que el estrés laboral puede contribuir al desarrollo de trastornos más graves como el síndrome de burnout, así mismo, investigaciones en el ámbito público han evidenciado que el estrés laboral afecta negativamente la productividad y la calidad de los servicios brindados.

Este proyecto es relevante porque permitirá visibilizar una problemática muchas veces ignorada, es importante entender que no se puede ver el estrés como una parte “normal” del trabajo educativo.

Identificar los factores que provocan el estrés y cómo afecta a los colaboradores es fundamental para construir un ambiente laboral saludable, promover la salud mental y emocional, mejorar el clima organizacional y la calidad de vida en general.

Así mismo, se pretende contribuir a la gestión institucional con un enfoque preventivo que facilite la implementación de políticas internas de salud ocupacional. El proyecto también se alinea con los lineamientos del Ministerio del Trabajo del Ecuador (MDT, 2022), en cuanto a prevención de riesgos psicosociales.

La implementación de medidas preventivas y correctivas basadas en los hallazgos de esta investigación, tiene el potencial de reducir el ausentismo, mejorar el ánimo del equipo y aumentar la eficiencia operativa.

En resumen, el desarrollo de este proyecto representa una oportunidad para fortalecer el clima organizacional, potenciar la salud emocional de los docentes, y contribuir a una mejora integral en la calidad del servicio educativo.

1.6 Delimitación:

La investigación se centrará específica y únicamente en los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador, conformada por 20 colaboradores, quienes serán los participantes directos del análisis y las estrategias de intervención propuestas.

Dado el tamaño manejable de la población, se aplicará un muestreo censal, es decir, se intentará incluir al 100 % de los colaboradores.

El proyecto abarcará el período comprendido entre los meses de Mayo y Julio del año 2025, tiempo durante el cual se ejecutarán las fases de levantamiento de información, análisis de datos, diseño de las estrategias de mejora, así como el plan piloto de la evaluación de impacto mediante los indicadores clave de desempeño (KPIs).

Esta delimitación espacial, temporal y poblacional, permite enfocar el proyecto en un entorno controlado, con un número de participantes manejable y dentro de un marco institucional específico lo cual facilitará el análisis y la aplicación de propuestas prácticas adaptadas a la realidad de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

1.7 Alcances y limitaciones:

El proyecto permitirá identificar la existencia de estrés laboral en los docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, así como los factores que lo generan y su impacto en el bienestar emocional y en el desempeño profesional.

Se diseñarán estrategias de intervención orientadas a la gestión del estrés docente adaptadas a las necesidades de la institución y se propondrá su ejecución posterior.

Se establecerá Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) que permitirán en un futuro evaluar de forma objetiva la efectividad de las acciones recomendadas, y generar una base de datos útil para la toma de decisiones futuras, fomentando el principio de mejora continua.

Entre las limitaciones del proyecto se encuentra el tiempo reducido de ejecución, y el hecho de que el análisis se realizara únicamente a la población docente, sin incluir de forma directa a los estudiantes ni a otros integrantes de la comunidad educativa.

Capítulo II

2.1 El estrés laboral como fenómeno psicosocial

En el entorno laboral actual, el estrés se ha convertido en un fenómeno psicosocial de mucha importancia, afectando significativamente la salud física y emocional de los trabajadores, así como la eficiencia organizacional.

Según lo explican Lazarus y Folkman (1984), “el estrés laboral es una respuesta fisiológica, psicológica y conductual del individuo frente a demandas del entorno laboral que exceden su capacidad de respuesta”.

Complementariamente la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), señala que “el estrés se presenta cuando hay un desbalance entre las exigencias laborales y los recursos personales para afrontarlas, pudiendo afectar la salud física y mental, así como la productividad”.

A nivel institucional, estos conceptos permiten entender cómo factores como la sobrecarga administrativa, la presión por resultados académicos, la falta de reconocimiento y el escaso apoyo institucional pueden actuar como estresores significativos y afectar el

desempeño especialmente cuando no existen mecanismos adecuados de afrontamiento o de contención emocional.

2.2 Modelos teóricos del estrés laboral

El estrés es un factor psicosocial sumamente relevante que impacta de una forma negativa en el bienestar y en la productividad de los colaboradores, diversos modelos teóricos permiten comprender sus causas, mecanismos y consecuencias. Según Martínez-Mejía, (2022), la revisión y aplicación de estos modelos “permite diseñar intervenciones institucionales más precisas, al integrar variables como el ajuste persona-entorno, el equilibrio esfuerzo-recompensa y los recursos disponibles para el afrontamiento”.

Modelo transaccional: Según Lazarus y Folkman (1986), “el estrés se produce cuando el individuo evalúa que las demandas del entorno laboral superan sus recursos personales para afrontarlas”. Este enfoque destaca dos procesos esenciales: la evaluación primaria en la que se valora amenaza y la evaluación secundaria en la que se valoran los recursos disponibles para enfrentarla.

Su aplicación en contextos educativos permite entender cómo los docentes perciben y enfrentan situaciones laborales adversas como sobrecarga de tareas, conflictos interpersonales o falta de apoyo institucional (Martínez-Mejía, 2022; Patlán Pérez, 2019).

Modelo demanda-control-apoyo: Karasek y Theorell (1990), proponen que “el estrés laboral surge cuando existen altas demandas, bajo control sobre las tareas y escaso apoyo social”. Este modelo es útil para analizar ambientes escolares con estructuras jerárquicas rígidas y una mínima participación docente en la toma de decisiones, lo que puede intensificar la percepción de vulnerabilidad y de desgaste profesional (Psicología-Online,

2018), en este tipo de entornos la combinación de altas demandas con baja autonomía genera un escenario propicio para el desarrollo de estrés crónico.

Modelo esfuerzo-recompensa: Siegrist (1996) propone que “el estrés se genera cuando el esfuerzo realizado por el trabajador no se ve compensado adecuadamente con recompensas económicas, sociales o de reconocimiento emocional”. En el ámbito educativo este desequilibrio se traduce en la falta de valoración del trabajo docente y la escasa retroalimentación institucional, factores que contribuyen directamente al distrés y a la percepción de injusticia laboral.

Los modelos teóricos del estrés laboral ofrecen herramientas conceptuales esenciales para comprender las dinámicas psicosociales que afectan tanto la salud mental como el rendimiento profesional en contextos organizacionales. Según Martínez-Mejía (2022), estos enfoques permiten identificar variables específicas que inciden en el bienestar de los colaboradores, como la percepción de sobrecarga, la falta de autonomía o el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.

2.3 Tipos y manifestaciones del estrés laboral

La comprensión teórica del estrés proporciona un marco conceptual sólido para el desarrollo de instrumentos de medición y facilita el diseño de intervenciones psicosociales más precisas y ajustadas a las necesidades reales del personal, especialmente en instituciones educativas caracterizadas por mantener exigencias emocionales y administrativas elevadas.

Asimismo, según Patlán Pérez (2019), éstos modelos justifican la implementación de políticas preventivas en salud ocupacional, al evidenciar cómo factores estructurales y relacionales contribuyen al desarrollo de estrés crónico o distrés Psicología-Online, (2018).

Desde una perspectiva clínica y con un enfoque organizacional, el estrés se clasifica en tres formas principales:

Estrés agudo, que se manifiesta ante exigencias puntuales y de corta duración. Aunque puede ser intenso, suele desaparecer una vez que el estímulo ha cesado según Psicología y Mente, (2021).

Estrés crónico, caracterizado por su persistencia en el tiempo. Este tipo de estrés se asocia a entornos laborales disfuncionales, sobrecarga laboral o ausencia de mecanismos de apoyo, condiciones comunes en instituciones con estructuras rígidas o liderazgos autoritarios Revista Médica Ocronos, (2025).

Distrés, considerado como una forma negativa de estrés, en la que el desequilibrio entre las demandas externas y los recursos internos provoca efectos perjudiciales en la salud física y emocional.

Eustrés: Estrés positivo que puede potenciar el rendimiento y la creatividad en contextos desafiantes Psicología y Mente, (2021).

Estrés por inconformidad o apatía: Vinculado a la falta de reconocimiento, monotonía o ausencia de incentivos.

Esta clasificación ayuda a comprender la variabilidad del fenómeno del estrés y justifica el uso de instrumentos diferenciados para su medición en los entornos escolares. Además, permite vincular las manifestaciones del estrés con factores institucionales y políticas de prevención que orienten la toma de decisiones en salud ocupacional.

El estrés puede generar un impacto negativo en el desempeño individual y colectivo, aumentando los riesgos de accidentes y disminuyendo la eficiencia organizacional.

El estrés laboral puede generar un impacto negativo en el desempeño de los colaboradores tanto de forma individual como en colectivo, aumenta el riesgo de accidentes laborales, el ausentismo y la rotación, además de disminuir la eficiencia organizacional. En contextos educativos, estas consecuencias afectan directamente la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, la convivencia institucional y el clima laboral comprometiendo no solo el bienestar del personal sino también el rendimiento del estudiantado.

Maslach y Leiter (1999), identifican tres dimensiones principales del estrés laboral, que se manifiestan de la siguiente manera:

Dimensión física: se manifiesta a través de síntomas somáticos como cefaleas, insomnio, fatiga crónica, alteraciones gastrointestinales y tensión muscular, los que reflejan el desgaste fisiológico acumulado por la exposición prolongada a estresores.

Dimensión psicológica: incluye irritabilidad, ansiedad, dificultad para concentrarse, desmotivación y sentimientos de impotencia afectando directamente la salud mental y la capacidad de afrontamiento del trabajador.

Dimensión conductual: se expresa mediante ausentismo laboral, disminución del rendimiento, conflictos interpersonales y abandono de funciones lo que repercute negativamente en la dinámica organizacional y en la calidad del servicio educativo.

Estas dimensiones permiten comprender el impacto del estrés en el entorno laboral, y justifican la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a la prevención, el acompañamiento emocional y la promoción del bienestar docente.

2.4 Factores psicosociales en el entorno educativo

El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2022), define los factores psicosociales como “aquellos aspectos del trabajo, del entorno organizacional y del clima social que, en interacción con las características individuales, pueden generar riesgos para la salud mental y física de los trabajadores”.

Esta definición destaca la naturaleza multifactorial del riesgo psicosocial, al reconocer que no solo las condiciones laborales objetivas como los horarios o la carga laboral, sino también las percepciones individuales como el sentido de control o reconocimiento y el contexto social como el clima organizacional, liderazgo y relaciones interpersonales, influyen en el bienestar del personal.

En el ámbito educativo, este concepto tiene relevancia, ya que los docentes y administrativos enfrentan exigencias emocionales, cognitivas y organizacionales que pueden desencadenar en estrés crónico, distrés y otros efectos adversos sobre la salud laboral. Por ello, la identificación, evaluación y gestión de los factores psicosociales se convierte en una estrategia esencial para la prevención y la promoción del bienestar. Entre los factores más frecuentes se encuentran:

- Sobrecarga laboral y acumulación de tareas administrativas.
- Ambigüedad y conflicto de rol.
- Falta de reconocimiento y apoyo institucional.
- Deficiente comunicación organizacional.
- Desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.

Además de las condiciones laborales generales, se suma la presión por cumplir con estándares académicos elevados, la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales y la gestión de conflictos con padres de familia. Estas exigencias incrementan la carga emocional y organizacional del personal docente, afectando su bienestar y desempeño profesional según Rodríguez & Castillo (2020).

2.5 El síndrome de burnout en docentes

La exposición prolongada a factores estresantes en el entorno educativo puede desencadenar trastornos como el síndrome de burnout, también denominado “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de agotamiento laboral”. “Este fenómeno se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal” según Rodríguez & Castillo (2020).

El concepto fue introducido por Herbert Freudenberger en 1974, quien lo describió como una sensación de fracaso y agotamiento derivada de la sobrecarga laboral. Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) desarrollaron el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), ampliamente utilizado para medir este síndrome en contextos educativos. Este instrumento evalúa tres dimensiones clave: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, las cuales permiten identificar el nivel de afectación en profesionales expuestos a estrés crónico.

2.6 Impacto del estrés en el desempeño laboral

Diversas investigaciones han confirmado la relación directa entre niveles elevados de estrés y la disminución del rendimiento laboral. Según Chiavenato (2019), el estrés prolongado puede afectar la eficiencia, la capacidad de concentración, la toma de decisiones

y el compromiso institucional de los trabajadores, generando errores frecuentes y deterioro en el clima organizacional.

En el caso ecuatoriano, Rodríguez y Castillo (2020) evidencian que los factores psicosociales como la presión institucional, la carga administrativa y la falta de reconocimiento son predictores significativos del burnout en docentes, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias preventivas y programas de salud ocupacional en el ámbito educativo.

En el sector educativo, estas consecuencias se traducen en una baja calidad pedagógica, desmotivación docente y dificultades en la gestión institucional. Por lo que, el estrés debe abordarse no solo como una problemática de salud ocupacional, sino también como una estrategia esencial para la mejora organizacional y el fortalecimiento del desempeño colectivo.

2.7 Impacto del estrés laboral en el entorno educativo

Es muy importante gestionar estas condiciones en el lugar de trabajo, la American Psychological Association (APA, 2021) resalta que “niveles elevados de estrés, no solo afectan la salud emocional y física de los colaboradores, sino que también incrementan los costos relacionados con el ausentismo y la rotación laboral”, es por esa razón que implementar estrategias de prevención y manejo del estrés es necesario para garantizar un entorno laboral saludable y productivo.

2.8 Evidencia empírica en el contexto ecuatoriano

Investigaciones recientes han profundizado en la comprensión del estrés laboral en el contexto educativo ecuatoriano y latinoamericano:

Cabrera et al. (2021) examinaron los factores de riesgo psicosocial en docentes de educación básica en Quito, destacando la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo institucional como principales estresores.

Bolaños-Vaca et al. (2022) analizaron el estrés laboral en docentes de la Unidad Educativa José Julián Andrade en Ecuador, encontrando niveles significativos de estrés asociados a la carga laboral y la falta de recursos.

Maldonado González et al. (2023) realizaron un análisis del estrés laboral en docentes de la Unidad Educativa 11 de Noviembre en Riobamba, identificando que un 37.11% de los docentes presentaban niveles altos de estrés, asociados a factores como mal afrontamiento y ansiedad.

Franco Canacuan y Arévalo Lara (2025) exploraron la relación entre salud mental, estrés y satisfacción laboral en docentes de educación media en Imbabura, Ecuador, encontrando una correlación significativa entre altos niveles de estrés y disminución en la satisfacción laboral.

Los estudios mencionados coinciden en identificar varios factores que contribuyen al estrés laboral entre los docentes ecuatorianos y latinoamericanos:

Sobrecarga laboral y falta de apoyo institucional por la acumulación de tareas administrativas y la escasa colaboración por parte de las autoridades educativas que incrementan los niveles de estrés.

Condiciones laborales adversas, la falta de recursos, infraestructura inadecuada y ambientes laborales poco saludables son factores que exacerbaban el estrés docente.

Desbalance entre vida laboral y personal, dificultad para equilibrar las responsabilidades laborales con la vida personal contribuye al agotamiento y al deterioro de la salud mental.

Falta de reconocimiento y desarrollo profesional, la ausencia de incentivos y oportunidades de crecimiento profesional afecta la motivación y aumenta el estrés.

2.9 Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) como estrategia institucional

Una cultura organizacional que prioriza la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), tiene un gran impacto positivo tanto en la disminución de accidentes y enfermedades laborales como también en el aumento del compromiso y la motivación de los colaboradores.

Este enfoque mejora la productividad y el desempeño general de la organización fortaleciendo al mismo tiempo su reputación, y atrayendo talento de calidad, además, contribuye a establecer relaciones de confianza y compromiso generando un entorno laboral sostenible.

Es importante enfrentar los desafíos laborales con fortaleza y compromiso, promoviendo una cultura organizacional que valore el bienestar y la resiliencia de sus colaboradores.

La Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) se define como “un conjunto integral de medidas, políticas y actividades que buscan prevenir accidentes y enfermedades laborales, promoviendo condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los colaboradores” (OIT, 2019), estas no solo disminuyen los riesgos de lesiones y enfermedades, sino que también promueven un ambiente laboral que favorece el bienestar físico y mental de los trabajadores.

La cultura de Seguridad y Salud Ocupacional refleja los valores, creencias y actitudes compartidas dentro de una organización respecto a la seguridad en el trabajo, según Cooper, (2020) esta cultura va a determinar cómo los colaboradores y jefes van a percibir, priorizar y aplicar las buenas prácticas de seguridad.

Esto quiere decir que una cultura organizacional bien consolidada en todas las áreas, pero principalmente en el área de Seguridad y Salud Ocupacional fomenta un entorno de confianza y reduce los riesgos relacionados con accidentes y enfermedades ocupacionales.

2.10 Indicadores clave de desempeño (KPIs) en SSO

Los indicadores clave de desempeño (KPIs) permiten evaluar la eficacia de las estrategias implementadas en seguridad y salud laboral. Entre los más relevantes se encuentran:

- Tasa de absentismo laboral
- Índice de frecuencia de accidentes
- Días perdidos por enfermedad ocupacional
- Participación en programas de bienestar y prevención
- Cumplimiento de normativas de seguridad (OSHA, 2022)

La OIT (2023) propone guías específicas para la recopilación y análisis de estos indicadores, con el fin de fomentar una gestión proactiva y basada en evidencia.

2.11 Marco Institucional

La Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga es una institución que forma seres humanos integrales, líderes y comprometidos con principios católicos y responsabilidad

social. Ofrece formación académica desde Preparatoria hasta Tercero de Bachillerato, fomentando el desarrollo de competencias en un ambiente democrático y orientado a la excelencia (Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, s.f.).

2.11.1 Misión Institucional:

“Educar para formar ciudadanos responsables, participativos, críticos y capaces de responder a los retos que la sociedad exige; mediante el desarrollo-aplicación de nuevas técnicas y metodologías alternativas. Brindar a los estudiantes una educación integral, basada en la práctica de valores éticos y católicos, en un entorno democrático e inclusivo, resaltando la identidad ecuatoriana, con profesionales competentes y comprometidos en alcanzar la Excelencia Académica” (Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, s.f.).

2.11.2 Visión Institucional:

“Optimizar y mejorar los niveles de desarrollo operacional de la comunidad educativa, para alcanzar los estándares educativos propuestos por el Ministerio de Educación. A través de una formación integral, humanista, incluyente e innovadora, practicante de la verdad evangélica” (Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, s.f.).

2.11.3 Innovación Curricular:

La innovación curricular, entendida como la integración de áreas de aprendizaje, representa una estrategia institucional orientada a fortalecer procesos específicos dentro del ámbito académico y pedagógico.

2.11.4 Organigrama:

El organigrama(anexo) de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga presenta una estructura jerárquica definida, que permite la asignación clara de funciones. Esta se organiza en tres niveles:

Nivel directivo: compuesto por el Rectorado y Vicerrectorado, responsables de la conducción académica, administrativa y pastoral.

Coordinaciones: distribuidas por niveles educativos y áreas curriculares, encargadas de la gestión docente y pedagógica.

Departamentos de apoyo: incluyen orientación estudiantil, secretaría, contabilidad y servicios complementarios, que fortalecen el funcionamiento institucional.

Esta estructura facilita la articulación entre las áreas académicas, administrativas y pastorales, promoviendo una gestión eficaz alineada a los principios institucionales y normativa educativa nacional (Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, s.f.).

Capítulo III

Este proyecto prioriza un enfoque preventivo y sostenible alineado con las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), asegurando un ambiente laboral más saludable y seguro, ya que al mejorar la gestión de SSO y el bienestar emocional, se espera no solo reducir el riesgo y la incidencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, sino también optimizar el rendimiento global de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Con el objetivo de fortalecer su dinámica organizacional, manteniendo un abordaje integral y alineado con las competencias propias de la gestión de talento humano, garantizando resultados prácticos y aplicables a la realidad.

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo con el fin de comprender el impacto del estrés en los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, este enfoque permite recoger datos objetivos a través del Cuestionario de Estrés Percibido (PSS-14) (Remor & Carrobles, 2001), al mismo tiempo que se profundiza en las experiencias y percepciones mediante encuestas semiestructuradas.

En cuanto al instrumento de medición PSS-14, versión adaptada al español por Remor y Carrobles (2001), este instrumento está diseñado para evaluar la percepción subjetiva del estrés en los últimos 30 días, mediante 14 ítems con escala tipo Likert de 5 puntos (0 = nunca; 4 = muy a menudo).

El PSS-14 ha sido ampliamente validada en contextos hispanohablantes y es adecuada para poblaciones laborales y educativas, dada su capacidad para identificar niveles de sobrecarga emocional, pérdida de control y afrontamiento limitado frente a demandas cotidianas.

La puntuación total se obtiene sumando las respuestas, donde un valor más alto refleja mayor estrés percibido, esta herramienta permite correlacionar los resultados con variables organizacionales como carga laboral, reconocimiento institucional o estructura jerárquica.

Se trata de una investigación de tipo descriptiva y correlacional, ya que busca caracterizar el nivel de estrés presente en los colaboradores y explorar su relación con el rendimiento laboral.

El diseño es no experimental y de tipo transversal, ya que los datos se recolectarán en un único momento temporal, sin manipular variables.

La población está conformada por los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga, ubicado en Quito, Ecuador, la institución cuenta con un total de veinte (20) colaboradores, entre personal docente, administrativo y de apoyo.

Se emplea un muestreo no probabilístico por conveniencia, dada la accesibilidad directa a los participantes y la naturaleza exploratoria del estudio.

La propuesta planteada es viable desde el punto de vista técnico y operativo, ya que se basa en recursos existentes dentro de la institución y no requiere una inversión económica significativa, se priorizan acciones sostenibles, como el uso de plataformas digitales ya disponibles como Google Forms, la participación voluntaria del personal y la calendarización de actividades en horarios que no interfieran con la jornada laboral.

Los resultados del PSS-14, la encuesta y las entrevistas semi estructuradas se ingresarán en la plataforma de Microsoft Excel, donde se realizarán análisis estadísticos básicos como frecuencias, porcentajes, promedios y representaciones gráficas de barras.

Se analizarán también correlaciones simples entre nivel de estrés y variables como carga laboral o reconocimiento.

Las entrevistas se transcribirán y se analizarán mediante codificación temática, identificando categorías recurrentes, por ejemplo: causas de estrés, formas de afrontamiento y sugerencias.

Se usará una matriz de análisis cualitativo para comparar respuestas y sintetizar hallazgos clave.

Se garantizará en todo momento del proceso la confidencialidad, el anonimato y el consentimiento informado de los participantes.

Antes de aplicar los instrumentos, se explicará el objetivo del estudio, se entregará un formulario de consentimiento y se pedirá autorización escrita de cada docente.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y no se compartirá con terceros.

Asimismo, se solicitó una carta de autorización institucional firmada por la autoridad de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga para la realización del estudio.

El proyecto se rige por los principios éticos de respeto, responsabilidad, veracidad mediante:

- Aplicación de consentimiento informado escrito.
- Confidencialidad de datos y anonimato garantizado.
- Uso exclusivo académico de la información recolectada.
- Carta de autorización institucional firmada por la autoridad educativa.

Capítulo IV

4.1 Análisis de resultados:

Con base en los resultados obtenidos a través del Cuestionario de Estrés Percibido (PSS-14), las entrevistas semiestructuradas y el análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores de la institución educativa Cardenal González Zumárraga, se identificaron patrones comunes en la percepción de carga laboral, agotamiento, reconocimiento y apoyo institucional.

Los relatos recogidos en las encuestas realizadas muestran la presencia de múltiples factores generadores de estrés laboral, entre los que podemos destacar:

- la sobrecarga administrativa,
- la escasa comunicación institucional y
- la falta de reconocimiento por parte de las autoridades.

Por otro lado, podemos identificar elementos positivos como el apoyo entre compañeros y la necesidad de pausas activas, los que pueden representar recursos valiosos para

fomentar el bienestar profesional dentro de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Entre los principales hallazgos podemos identificar en el gráfico 1 (Anexos), que la mayoría de los colaboradores (once personas) experimenta agotamiento “a veces”, lo que sugiere una presencia moderada pero constante de desgaste físico y mental.

Los colaboradores que respondieron “frecuentemente” y “siempre” suman seis personas, lo que indica que lo experimentan con mayor intensidad.

Muy pocas personas afirman “nunca” o “rara vez” sentirse agotadas, lo que podría reflejar una carga laboral considerable o falta de mecanismos de afrontamiento específicos para manejar el estrés.

El gráfico 2 (Anexo) muestra cómo perciben los colaboradores la carga laboral dentro de la Unidad Educativa.

"A veces" es la opción más seleccionada con nueve respuestas de veinte, lo que indica que la mayoría de los colaboradores experimenta una carga laboral excesiva de manera intermitente, pero constante.

"Frecuentemente" y "Rara vez" tienen cinco y cuatro respuestas respectivamente, lo que nos indica una variabilidad en la percepción, pero con una tendencia hacia la sobrecarga de trabajo.

"Nunca" y "Siempre" tienen solo una respuesta cada una, lo que sugiere que los extremos sin carga o carga constante son poco comunes entre los colaboradores.

Existe una percepción generalizada de carga laboral moderada a alta, lo que puede ser un factor de riesgo psicosocial si no se gestiona adecuadamente.

El gráfico número 3 (anexo) analiza la percepción de los colaboradores respecto al apoyo que reciben por parte de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

La mayoría que corresponde a ocho de veinte personas, respondió "A veces" lo que sugiere una percepción irregular del apoyo institucional.

Llama la atención que cuatro personas indicaron "Nunca" y otras cuatro "Rara vez", lo que revela un nivel considerable de insatisfacción con el respaldo institucional.

Solo una persona respondió "Siempre", indicando que el apoyo constante es muy escaso en la institución.

Esto evidencia que más del 75% de los participantes perciben un bajo nivel de respaldo institucional. Según Maslach y Jackson (1981), "la carencia de apoyo organizacional es uno de los factores que potencian el síndrome de burnout".

En conclusión, el apoyo institucional percibido es limitado e inconsistente, lo que puede agravar la sensación de estrés laboral y contribuir a la desmotivación de los colaboradores.

En el gráfico número cuatro podemos observar que la mayoría de los encuestados siente que "a veces" recibe reconocimiento profesional, lo que puede reflejar cierta ambivalencia o falta de consistencia en las prácticas de reconocimiento dentro de la organización.

Un número considerable (seis personas) de los encuestados indica que "raramente" o "nunca" se siente reconocido, lo cual podría influir negativamente en su motivación y bienestar laboral.

Nadie respondió "siempre", lo que sugiere que el reconocimiento profesional podría estar subvalorado o ser poco frecuente en el entorno laboral de la unidad educativa.

En base a los hallazgos realizados se propone implementar un plan de pausas activas, talleres de manejo de estrés, un sistema de reconocimiento profesional y encuestas periódicas, estas actividades estarán a cargo del Área de Talento Humano y de la Dirección Académica.

Por otro lado, la implementación de KPIs es una herramienta útil para evaluar los avances y establecer una cultura de mejora continua.

Se han seleccionado los indicadores definidos para evaluar la efectividad de la intervención en gestión del estrés dentro de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Cada indicador contempla una meta cuantificable y un medio de verificación específico que permite validar objetivamente los avances (Anexo 6), se abordan aspectos esenciales del bienestar institucional, tales como:

La participación en actividades de pausas activas.

La percepción de agotamiento y apoyo institucional.

La asistencia a talleres.

El reconocimiento laboral.

Estos indicadores permitirán medir de forma específica y objetiva el impacto de las acciones a realizarse en el bienestar emocional de los colaboradores.

El personal de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga presenta un nivel medio-alto de estrés laboral, generado principalmente por la sobrecarga de trabajo, la limitada comunicación institucional y la escasa valoración del desempeño.

El bienestar emocional de los colaboradores se ve afectado por estos factores, impactando en su rendimiento y en su motivación laboral.

El análisis permitió identificar los principales estresores laborales y establecer una base sólida para el desarrollo de estrategias preventivas y de intervención.

Las propuestas como las pausas activas, capacitaciones en gestión del estrés y la creación de un Comité de Bienestar Docente contribuyen a mejorar el clima organizacional y la calidad educativa en general.

Viabilidad Técnica

La propuesta es de bajo costo, ya que se basa en recursos disponibles como el personal interno, y los espacios institucionales.

Las actividades están pensadas para ser integradas dentro del horario laboral sin afectar el cumplimiento de funciones académicas.

Existe predisposición positiva por parte del personal para participar en actividades de bienestar y salud ocupacional.

Se ha estructurado un cronograma tentativo que describe las actividades principales contempladas en la intervención para la gestión del estrés en la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga (Anexo7).

Conclusiones

A partir del análisis realizado se derivan las siguientes conclusiones:

La mayoría de los colaboradores reportaron experimentar frecuentemente sobrecarga de funciones, lo que representa un factor de riesgo para su bienestar emocional y para el rendimiento general de la institución.

Los resultados reflejan una percepción baja de respaldo por parte de la institución, lo cual debilita el clima organizacional e incrementa el estrés laboral.

Aunque algunos colaboradores aplican estrategias personales para manejar el estrés, no existen políticas ni espacios institucionalizados que fomenten el autocuidado ni la prevención del desgaste profesional.

La falta de canales efectivos de comunicación y la escasa valoración del trabajo docente afectan negativamente la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Las propuestas planteadas como pausas activas, talleres de manejo del estrés y mejora en la comunicación son factibles en términos económicos, operativos y culturales, y pueden generar un impacto positivo en el corto plazo.

Recomendaciones

En base a los hallazgos encontrados se realizan las siguientes recomendaciones:

Implementar un programa institucional de bienestar docente, que incluya pausas activas semanales, talleres de autocuidado emocional y dinámicas de integración entre equipos de trabajo, es muy importante institucionalizar las pausas activas como parte de la jornada laboral regular.

Designar un Comité de Bienestar Docente que dé seguimiento a las estrategias propuestas.

Crear un canal formal y sostenido de comunicación interna, que permita difundir información esencial, recibir sugerencias y fortalecer el sentido de pertenencia entre los colaboradores.

Establecer espacios de retroalimentación periódica, enfocados no solo en el rendimiento académico, sino también en el acompañamiento emocional y el reconocimiento del esfuerzo docente.

Monitorear los niveles de estrés laboral mediante instrumentos validados, al menos dos veces por año, con el fin de identificar tendencias y ajustar las estrategias preventivas.

Realizar capacitaciones periódicas sobre gestión del estrés y habilidades blandas.

Aplicar los KPIs en el mediano plazo (seis a doce meses) para observar tendencias y ajustar acciones.

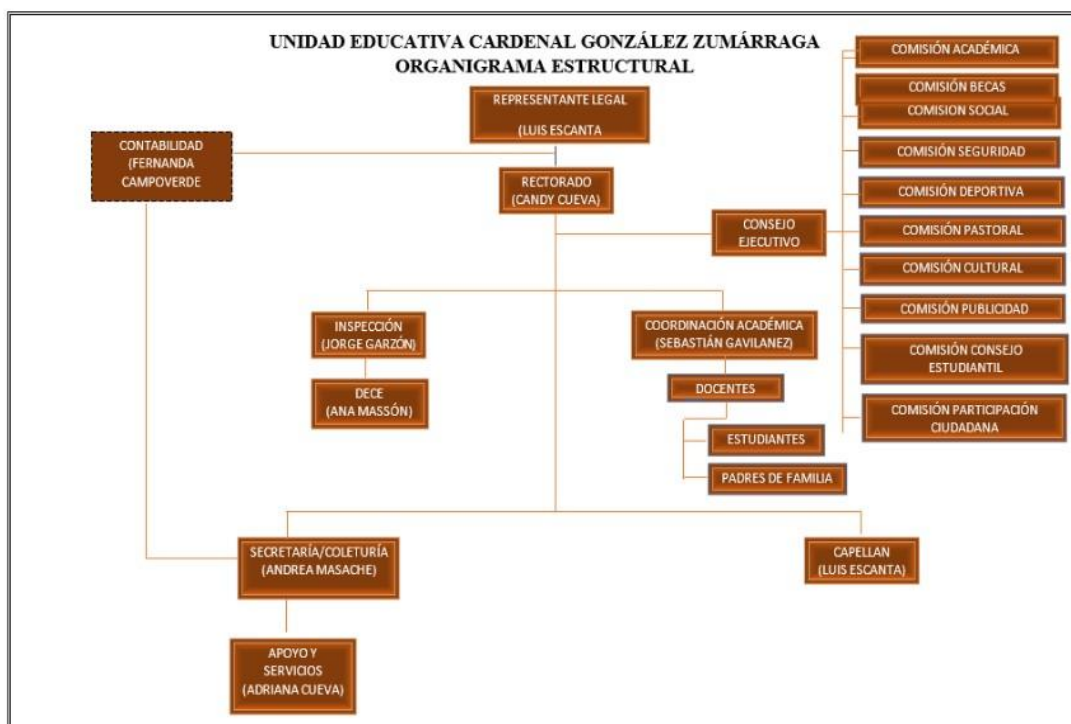
Fomentar una cultura organizacional basada en la empatía, la corresponsabilidad y la salud mental, coordinando estas acciones con las políticas institucionales de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).

Proyección Futura

Como proyección a mediano plazo, se sugiere que la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga desarrolle una política institucional de salud mental laboral, sustentada en principios del bienestar organizacional, la psicología positiva y el enfoque preventivo, además, se recomienda integrar indicadores de bienestar emocional en la evaluación anual del talento humano.

Anexos

Anexo1. Organigrama Estructural de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga



Anexo 2. Variables de investigación

A continuación, se sintetizan las principales variables consideradas en esta investigación, sus definiciones operativas, fuentes teóricas y aplicaciones específicas en el estudio.

Tabla 2.1

Variable / Categoría	Definición	Autor / Fuente	Aplicación en el estudio
Estrés laboral	Es una respuesta física y emocional perjudicial que ocurre cuando las exigencias del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.	OMS (2020); McGrath (1970)	Variable principal del estudio. Se mide su nivel mediante el Cuestionario de Estrés Percibido (PSS).
Factores psicosociales	Aspectos del trabajo, el entorno organizacional y el clima social que, en interacción con las características individuales, pueden generar riesgos para la salud mental y física.	MDT (2022); Rodríguez & Castillo (2020)	Permiten identificar causas del estrés como la carga laboral, falta de reconocimiento y conflictos de rol.
Síndrome de burnout	Estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal causado por la exposición crónica al estrés laboral.	Maslach & Jackson (1981); MSP (2023)	Analizada como consecuencia del estrés crónico. Se observan síntomas mediante instrumentos cualitativos.
Bienestar organizacional	Estado de equilibrio físico, emocional y social del trabajador dentro de su entorno laboral, que favorece su salud, satisfacción y rendimiento.	Chiavenato (2017); APA (2021)	Variable asociada. Evalúa cómo el estrés afecta el bienestar general del docente.
Productividad / Desempeño laboral	Capacidad de los trabajadores para cumplir con sus tareas de manera eficiente, efectiva y en el tiempo esperado, generando valor para la organización.	Robbins & Coulter (2018); Chiavenato (2019)	Variable dependiente. Estudia cómo el estrés influye en la eficiencia, motivación y resultados.
Clima institucional / organizacional	Percepción colectiva de los miembros de una organización sobre el ambiente laboral, las relaciones humanas y el estilo de liderazgo imperante.	Litwin & Stringer (1968); Karasek (1990)	Variable contextual. Interpreta el ambiente de trabajo y su influencia en el estrés.
Indicadores Clave de Desempeño (KP)	Métricas específicas, cuantificables y adaptadas a la realidad institucional, que permiten medir la eficacia de las estrategias implementadas para reducir el estrés y mejorar el clima.	Kaplan & Norton (1996)	Herramienta evaluativa del plan piloto. Mide la efectividad de las intervenciones en bienestar y SSO.

Nota: Adaptación propia de las definiciones teóricas empleadas en la investigación.

Las fuentes fueron consultadas para construir el marco conceptual.

Anexo 3. Formato Encuesta Estrés Percibido (PSS-14)

Encuesta sobre Estrés Laboral Docente – Unidad Educativa Cardenal González

Zumárraga.

Esta encuesta forma parte de una investigación académica sobre el impacto del estrés laboral en los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga. Su participación es voluntaria, anónima y confidencial.

SECCIÓN 1: Información general

1. Edad: *

Entre 20 y 30 años

Entre 31 y 40 años

Entre 41 y 50 años

más de 51 años

2. Género: *

Masculino

Femenino

3. Cargo*

Docente

Administrativo

Apoyo

4. Años en la institución*

Menos de 1 año

Entre 1 y 4 años

Entre 4 y 8 años

Más de 8 años

SECCIÓN 2: Cuestionario de Estrés Percibido (PSS-14)

Pregunta tipo: "Escala lineal" (0 a 4), donde 0 = Nunca y 4 = Muy a menudo.

Cada pregunta debe tener una escala de respuesta lineal (0 a 4).

Ejemplo para una pregunta:

¿Se ha sentido incómodo por algo que sucedió inesperadamente?

Tipo: Escala lineal de 0 a 4

Valores:

0 = Nunca

1 = Casi nunca

2 = Algunas veces

3 = A menudo

4 = Muy a menudo

Preguntas:

¿Se ha sentido incómodo por algo que sucedió inesperadamente? *

¿Ha sentido que no podía controlar las cosas importantes de su trabajo? *

¿Se ha sentido nervioso o estresado? *

¿Ha sentido que enfrenta con éxito los problemas importantes? *

¿Ha sentido que le va bien en su trabajo? *

¿Ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

¿Ha podido controlar las dificultades en su vida y su trabajo? *

¿Ha sentido que tenía todo bajo control? *

¿Se ha sentido enfadado porque las cosas que le pasaban estaban fuera de su control? *

¿Ha sentido que las dificultades se acumulaban tanto que no podía superarlas? *

¿Ha sentido que su salud emocional se ha visto afectada por el trabajo en los últimos tres meses? *

Si

No

¿Le gustaría participar en talleres de manejo del estrés? *

Si

No

Comentarios adicionales (opcional)

¿Desea agregar algún comentario o sugerencia respecto al clima laboral o el estrés en su trabajo?

Consentimiento informado

¿Autoriza el uso académico de sus respuestas de forma anónima? *

Anexo 4. Encuesta sobre Estrés Laboral Docente

Encuesta sobre Estrés Laboral Docente – Unidad Educativa Cardenal González
Zumárraga
La presente encuesta forma parte de un estudio académico titulado “Evaluación del impacto del estrés en los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga”, desarrollado como requisito para la obtención del título en Gestión del Talento Humano en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
El objetivo principal de esta encuesta es recopilar información sobre su percepción y experiencia relacionada con el estrés laboral, su impacto en el bienestar emocional y el desempeño profesional. Su participación es completamente voluntaria, anónima y confidencial. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.
Para completar la encuesta, por favor tenga en cuenta lo siguiente:
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder. ❖ Seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o nivel de acuerdo con cada enunciado. ❖ No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su honestidad. ❖ La encuesta le tomará aproximadamente 10 minutos. ❖ En caso de no comprender una pregunta, puede dejarla sin responder o consultar a la persona encargada de la recolección de datos.
SECCIÓN 1: Información general
1. Edad: *
Entre 20 -30
Entre 31-40
Entre 41-50
Mas de 50 años
2. Género: *
Masculino
Femenino
3. Cargo*
Docente
Administrativo
Apoyo

Años en la institución*
Menos de 1 año
De 1 a 4 años
De 4 a 8 años
Mas de 8 años
Contexto laboral
¿Siente que su carga laboral es excesiva? *
¿Considera que las exigencias del trabajo afectan su bienestar emocional? *
¿Considera que su esfuerzo profesional es reconocido? *
¿Ha experimentado agotamiento físico o mental al final de la jornada laboral? *
¿Ha notado cambios en su estado de ánimo debido al trabajo (irritabilidad, tristeza, ansiedad)? *
¿Considera que el nivel de estrés afecta su relación con estudiantes y compañeros de trabajo? *
¿Se siente escuchado(a) y apoyado(a) por las autoridades ante situaciones de estrés laboral? *
¿Dispone de tiempo suficiente para planificar y preparar sus clases? *
¿Le gustaría participar en un programa de pausas activas? *
Si
No
Comentarios adicionales (opcional)
¿Desea agregar algún comentario o sugerencia respecto a los niveles de estrés en su trabajo?
Consentimiento informado
¿Autoriza el uso académico de sus respuestas de forma anónima? *
Si autorizo.

Anexo 5. Entrevista Semiestructurada

Guía de Entrevista Semiestructurada
Propósito: Recoger experiencias, percepciones y sugerencias de los colaboradores de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga sobre el estrés laboral y sus efectos.
Instrucciones:
Las respuestas pueden ser extensas o breves según lo que el entrevistado desee compartir. Se garantiza la confidencialidad de la información.
Preguntas orientadoras:
1. ¿Podría describir cómo se manifiesta el estrés laboral en su día a día?
2. ¿Cuáles son los principales factores dentro de su entorno laboral que le generan estrés?
3. ¿Qué estrategias personales utiliza para manejar el estrés?
4. ¿Considera que la institución ofrece apoyo suficiente para gestionar el estrés? ¿Por qué?
5. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento profesional por su trabajo en el último año? ¿Cómo impacta eso en su motivación?
6. ¿Qué cambios o iniciativas cree que podrían mejorar su bienestar emocional en el trabajo?
7. ¿Cómo considera que el estrés laboral influye en su desempeño y en la relación con sus estudiantes y colegas?
8. ¿Estaría dispuesto(a) a participar en actividades institucionales que promuevan la salud mental, como cuáles?

Anexo 6. Gráficos

Gráfico 1:

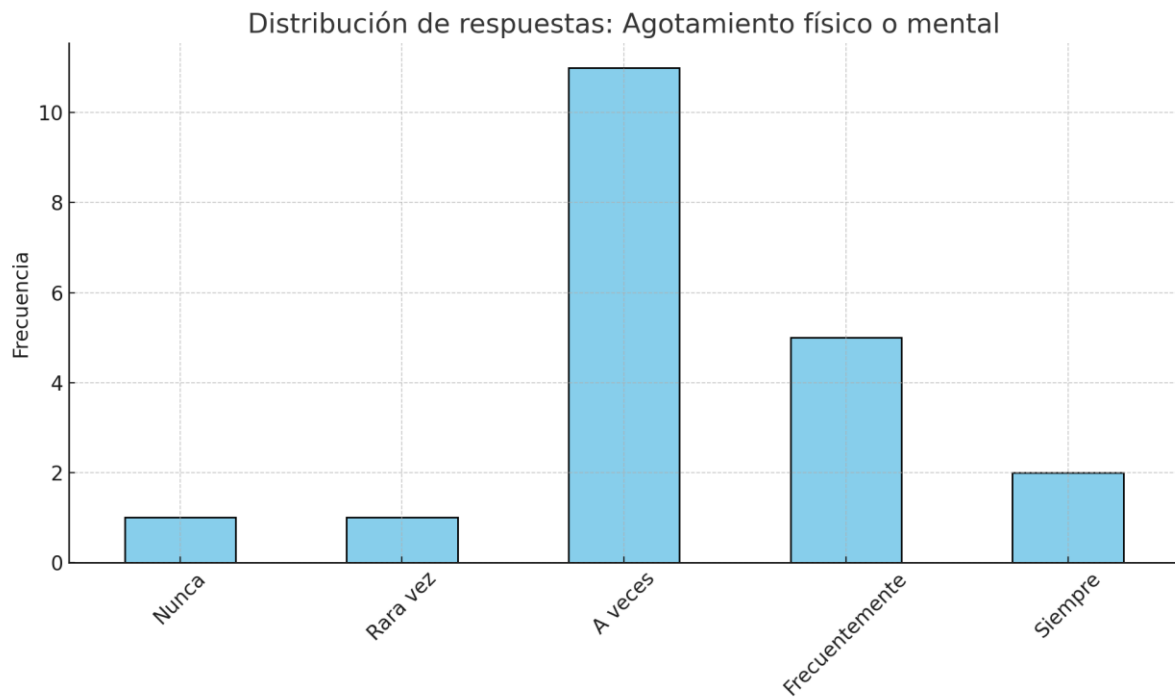


Gráfico 2:

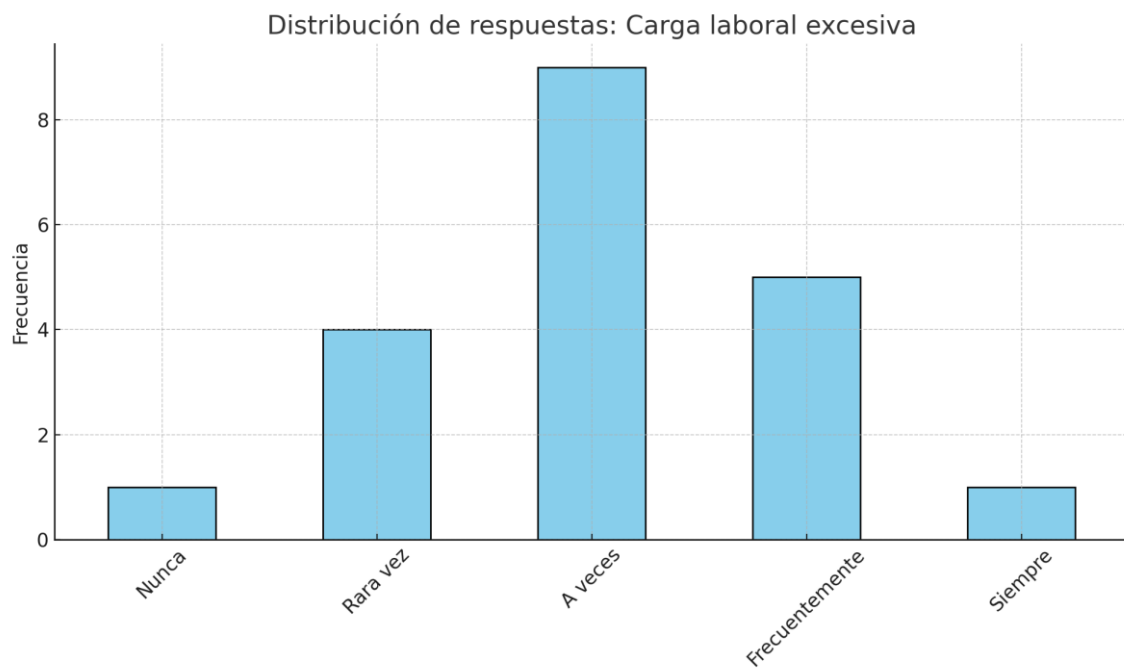


Gráfico 3:

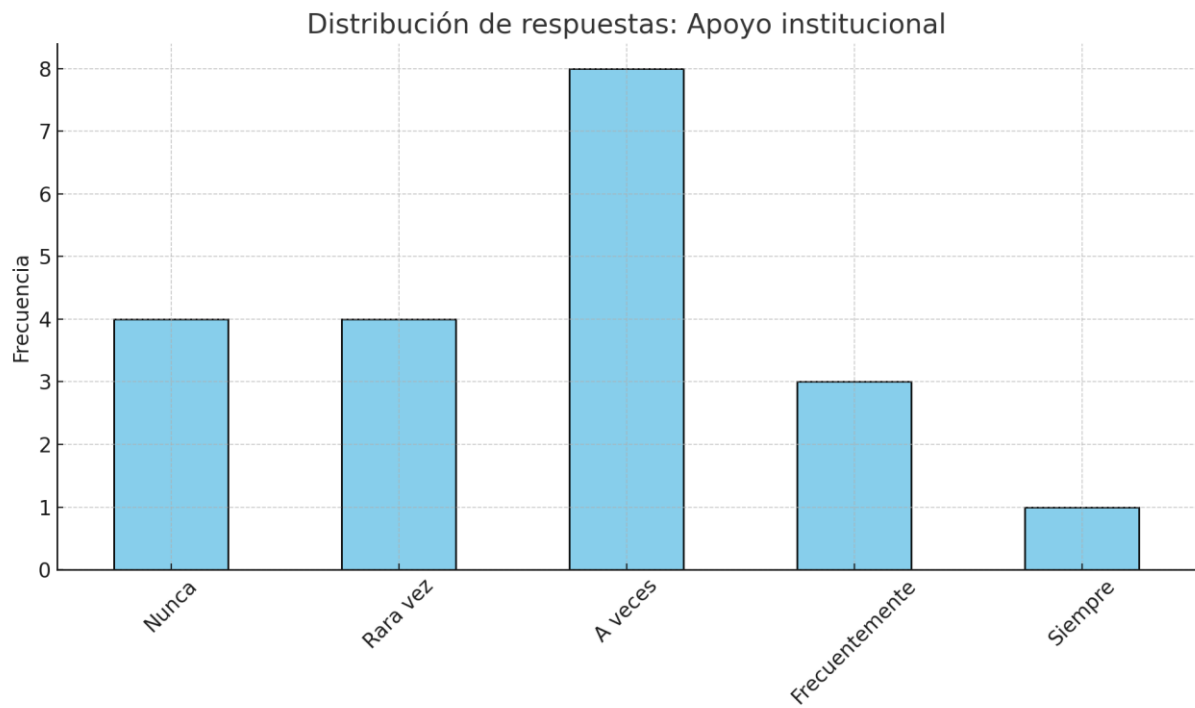
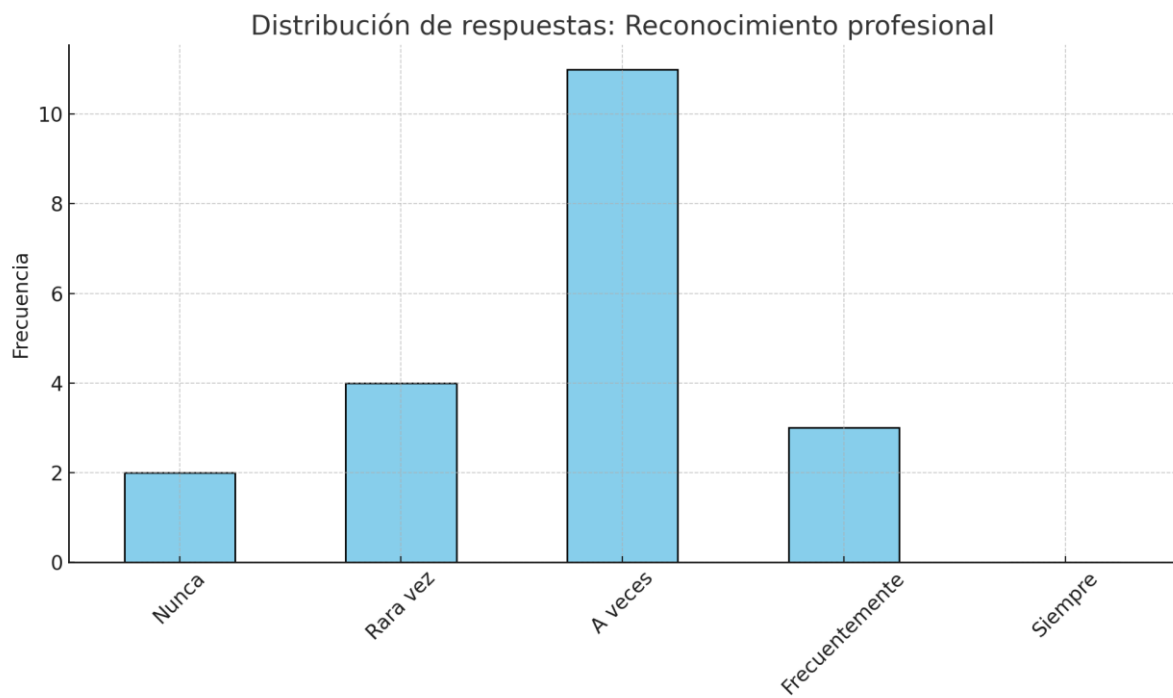


Gráfico 4:



Anexo 7: Análisis de Encuestas

En el siguiente cuadro explicativo se analizan las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas:

Participante	Categoría	Código	Cita textual (fragmento de la entrevista)	Observaciones / Interpretación
Docente 1	Carga de trabajo	Exceso de tareas	"A veces no termino ni de planificar y ya tengo que llenar informes nuevos".	Señala sobrecarga administrativa como factor de estrés.
Docente 2	Apoyo entre compañeros	Apoyo social	"Conversar con mis colegas me ayuda a relajarme después de un mal día".	El apoyo entre pares es un mecanismo protector frente al estrés.
Docente 3	Falta de valoración	Desmotivación por falta de apoyo	"Uno se esfuerza, pero nunca hay una felicitación o agradecimiento por parte de las autoridades".	Se identifica falta de reconocimiento como factor de desmotivación.
Docente 4	Pausas activas	Necesidad de descanso	"Si tuviéramos un espacio breve para respirar entre clases, sería genial".	Propone pausas activas como forma de gestionar el estrés.
Docente 5	Comunicación institucional	Falta de canales claros	"No sabemos a quién acudir cuando tenemos un problema, a veces no hay respuesta".	Dificultad en la comunicación formal afecta el bienestar y aumenta el estrés.

Nota. Extractos seleccionados de entrevistas semiestructuradas realizadas durante la fase cualitativa del estudio. Elaboración propia.

Anexo 8: Resumen de indicadores

La siguiente tabla resume los indicadores definidos para evaluar la efectividad de la intervención en gestión del estrés dentro de la Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga.

Indicador	Meta	Medio de verificación
Participación en pausas activas	70% del personal	Lista de asistencia
Reducción del agotamiento	25% menos respuestas 'frecuente'	Encuestas semestrales
Percepción del apoyo	60% respuestas 'frecuentemente o siempre'	Encuesta final
Asistencia a talleres	70% del personal	Registro de asistencia
Reconocimiento laboral	50% respuestas 'frecuentemente'	Encuesta post-intervención

Anexo 8: Cronograma tentativo de actividades:

Mes	Actividades
Septiembre	Inicio de pausas activas, canal interno de comunicación
Octubre	Talleres de manejo de estrés
Noviembre	Sesiones de retroalimentación y evaluación inicial de KPIs

Referencias bibliográficas

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)

Almeida, V., Córdova, R., & Jiménez, M. (2022). *Estrés laboral en docentes de instituciones educativas del Ecuador: Un enfoque psicosocial*. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 12(1), 55–72. <https://revistas.puce.edu.ec/index.php/psicologia>

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.).

<https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition>

Anaya-Velasco, A., Luna Chávez, E. A., Saldaña Orozco, C., & Carrión-García, M. Á. (2021). *Factores psicosociales del personal de una organización educativa y su relación con desgaste psíquico*. *Actualidades en Psicología*, 35(130), 115–130. <https://doi.org/10.15517/ap.v35i130.40255>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano

La Mente es Maravillosa. (s. f.). *La teoría del estrés de Lazarus*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-estres-de-lazarus/>

La Unidad Educativa Cardenal González Zumárraga. (s. f.). *Nosotros*. <https://ue-gonzu.vercel.app/nosotros>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca. <https://pdfcoffee.com/estres-y-procesos-cognitivos-lazarus-y-folkman-2-pdf-free.html>

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

<https://www.zaragoza.unam.mx/wp->

content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24)-art2.pdf

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.

<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Teacher burnout: A research agenda. En R. Vandenberghe & A. M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice* (pp. 295–303).

Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.021>

Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2022). *Normativa técnica de prevención de riesgos psicosociales*. <https://www.trabajo.gob.ec>

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El estrés laboral en el sector educativo: un desafío creciente*. <https://www.oit.org>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La salud mental en el lugar de trabajo: Buenas prácticas y estrategias*. <https://www.ilo.org>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Entornos de trabajo saludables: Marco de acción para el empleador, los trabajadores y sus representantes*. <https://www.who.int>

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35 (1), 156–170.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

[55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Psicología-Online. (2018). *El estrés laboral: concepto y modelos teóricos*.
<https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html>

Remor, E., & Carroble, J. A. (2001). Versión española de la escala de estrés percibido (PSS-14): *Estudio psicométrico en una muestra VIH+*. *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 195–201.

Revista Médica Ocronos. (2025). *Estrés, eustrés y distrés*. *Editorial Científico-Técnica*, 8 (2), 156–165. <https://revistamedica.com/estres-eustres-distres/>

Rodríguez, M., & Castillo, A. (2020). Prácticas escolares y presión por resultados: efectos psicosociales en docentes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 25(86), 145–168. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8073007.pdf>

Rodríguez, L., & Castillo, A. (2020). *Factores psicosociales y burnout en docentes ecuatorianos*. *Revista de Psicología PUCE*, 21(1), 45–60.
<https://revistas.puce.edu.ec>

Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). *Síndrome de burnout en docentes*. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45–67. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521653267015/html/>

Salas, J. (2022). *Estrategias para el manejo del estrés laboral en instituciones educativas*. Universidad Técnica del Norte.

Saborío Morales, L. F., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1–10.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

SciELO. (2022). *La relación entre ansiedad y productividad.*

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-14652022000100089

Psicología y Mente. (2021). *¿Cuáles son las diferencias entre eustrés, distrés y estrés?* <https://psicologiaymente.com/clinica/diferencias-eustres-distres-estres>

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.*

Villacrés, A., & Guamán, L. (2023). *Burnout en docentes del sistema público ecuatoriano. Revista Educare, 33(2), 113–132.*