



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS
LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de **Licenciada en Psicología**

AUTORA: PAGALOS GONZALEZ ALLISSON DENISSE

TUTOR: PSIC BRYAN CARLOS PALMA DIAZ, MGTR.

Guayaquil, Ecuador

2025

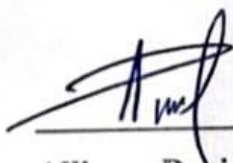
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Allisson Denisse Pagalos Gonzalez** con documento de identificación N° **0925792848** manifiesto que;

Soy la autora y responsable del siguiente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 15 de agosto del año 2025

Atentamente,



Allisson Denisse Pagalos

Gonzalez

0925792848

**CERTIFICADO DE CESION DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO ED
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **Allisson Denisse Pagalos Gonzalez** con documento de identificación N° **0925792848**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la **Universidad Politécnica Salesiana** la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora de la “ **Proceso de Capacitación para prevenir el estrés laboral en una empresa pública de Guayaquil** ”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Psicología**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 15 de agosto del año 2025

Atentamente,



Allisson Denisse Pagalos

Gonzalez

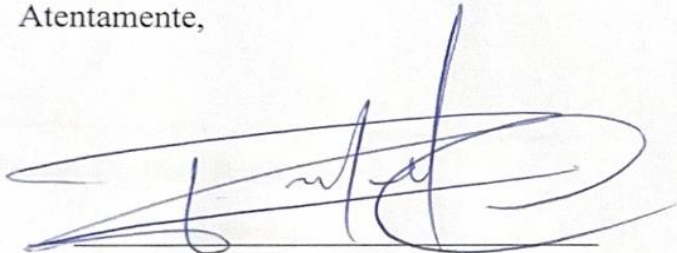
0925792848

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Bryan Carlos Palma Diaz** con documento de identificación N° **0940441082** docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE GUAYAQUIL**, realizado por **Allisson Denisse Pagalos Gonzalez**, con documento de identificación N° **0925792848**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 15 de agosto del año 2025

Atentamente,



**Psic. Bryan Carlos Palma
Diaz, Mgtr.
0940441082**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi Madre quien me apoyo y creyó en mi desde el primer momento, a mi familia, y especialmente a mi abuelo quien estaría muy feliz de verme aquí de pie dando mi sustentación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la fuerza y guiarme en cada momento y darme la sabiduría necesaria, a mi familia por su apoyo constante y ser mi mayor motivación en cada etapa de este camino.

A mis compañeras quienes me dieron palabras de aliento y por sus compañías en cada semestre que jamás olvidaré.

A mis docentes y tutor, por compartir su conocimiento, por su orientación y por confiar en mi capacidad.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como problemática principal los factores organizacionales presentes que influyen en el estrés laboral en una empresa pública de Guayaquil. El objetivo general fue adentrarse en los procesos internos que generan y sostienen dicho estrés, con la idea de establecer estrategias de intervención dirigidas al bienestar del personal. La observación fue realizada en el departamento de Visas y Recursos Humanos de la empresa, usando una muestra no probabilística de carácter intencional del equipo de colaboradores. Se adoptó un enfoque cualitativo, empleando la observación directa y un diario de campo como técnica principal, lo que permitió registrar comportamientos, dinámicas del trabajo, señales de tensión y condiciones estructurales de manera metódica. Para instrumentación, una guía de observación ayudó a identificar elementos cruciales como la rotación de tareas la sobrecarga laboral, falta de comunicación efectiva y la ausencia de lugares para apoyo emocional. Los hallazgos pusieron al descubierto a una organización que tenía tareas poco claras, con demasiada demanda laboral y limitados mecanismos institucionales para manejar el estrés. Esto sugiere que el estrés laboral no es un simple asunto individual, sino una señal del ambiente de la empresa. Ante esto, se preparó un programa de formación enfocado en el autocuidado, una comunicación empática y clarificar roles, buscando mejorar el bienestar emocional y por consiguiente el rendimiento del equipo.

Palabras clave: proceso de capacitación, prevención, estrés laboral

ABSTRACT

The research work had as its main problem the organizational factors present that influence work stress in a public company in Guayaquil. The general objective was to enter the internal processes that generate and support such stress, with the idea of establishing intervention strategies aimed at the welfare of the personnel. The observation was made in the company's department of visas and human resources, using a non-probabilistic sample of an intentional nature of the team of collaborators. A qualitative approach was adopted, using direct observation and a field newspaper as the main technique, which allowed to register behaviors, work dynamics, tension signals and structural conditions methodically. For instrumentation, an observation guide helped identify crucial elements such as task rotation work overload, lack of effective communication and the absence of places for emotional support. The findings exposed an organization that had unclear tasks, with too much labor demand and limited institutional mechanisms to manage stress. This suggests that work stress is not a simple individual issue, but a signal of the company's environment. Given this, a training program focused on self-care, empathic communication and clarify roles, seeking to improve emotional well-being and therefore the performance of the equipment was prepared.

Keywords: training process, prevention, work stress

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
CERTIFICADO DE CESION DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.....	3
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
1. Datos informativos del proyecto	12
2. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo General.....	13
2.2. Objetivos Específicos	13
3. Eje de la intervención	13
3.1. Procesos de capacitación	14
3.2. Estrés laboral.....	15
3.3. Bienestar integral	16
3.4. Gestión Organizacional.....	17
4. Objeto de la investigación o de la práctica de la investigación	18
5. Metodología.....	18
5.1. Enfoque de la Investigación.....	18
5.2. Diseño Metodológico de Investigación	18
5.3. Población y Muestra	19
5.4. Técnicas e Instrumentos.....	19
5.5. Análisis de Datos	19

6.	Preguntas clave.....	20
7.	Organización y procesamiento de la información	20
8.	Análisis de la información.....	21
9.	Justificación	22
10.	Caracterización de los beneficiarios	23
11.	Resultados.....	23
11.1.	Observación de la dinámica laboral	23
11.2.	Identificación de signos asociados al estrés laboral.....	24
11.3.	Evaluación cualitativa de cargas de trabajo	24
11.4.	Análisis del clima organizacional y bienestar emocional	24
11.5.	Exploración de canales de comunicación interna	25
11.6.	Revisión de prácticas actuales de retroalimentación.....	25
11.7.	Propuesta de acciones para el manejo del estrés laboral.....	25
12.	Interpretación.....	26
13.	Principales logros del aprendizaje	27
13.1.	Desarrollo de competencias cruciales para observación crítica y análisis contextual.....	27
13.2.	Aplicación de herramientas metodológicas, centradas en recolección de información cualitativa	27
13.3.	Identificación de problemas organizacionales, con formulación de propuestas de intervención	28
13.4.	Incorporación del bienestar laboral en el estudio institucional.....	28
13.5.	Aportes académicos y profesionales	28
14.	Conclusiones.....	29
15.	Recomendaciones	30
	Bibliografía.....	31

Anexos	34
--------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Geolocalización de la institución	12
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

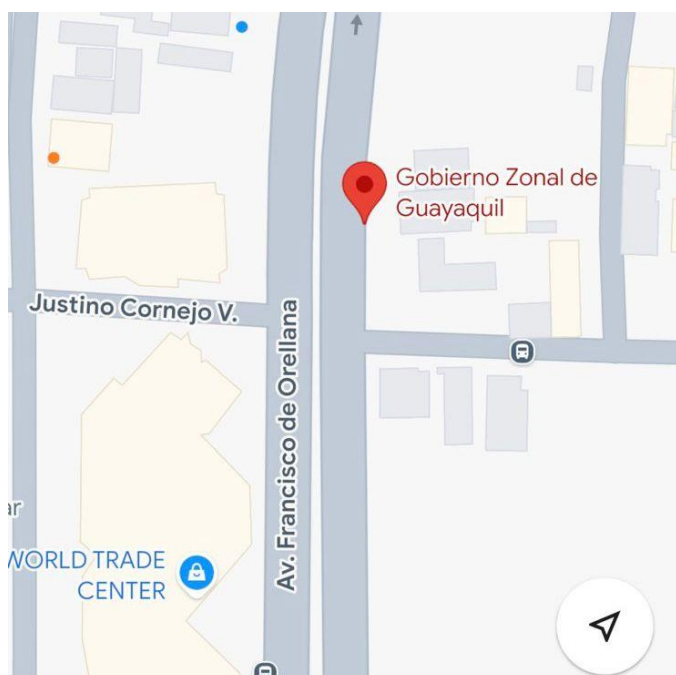
Tabla 1 Características demográficas de beneficiarios.....	23
Tabla 2 Propuesta de capacitación.....	25
Tabla 3 Aportes académicos y profesionales del proceso de investigación	29

1. Datos informativos del proyecto

Lugar de desarrollo: Gobierno Zonal de Guayaquil

Figura 1

Geolocalización de la institución



- Este se encuentra ubicado en Avenida Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Su código postal es 090505 y el teléfono es (593 2) 2993200 Ext 13013

Su misión es dirigir la política exterior, la movilidad humana y la cooperación internacional, promoviendo la integración regional y global del Ecuador, con enfoque en los derechos humanos y la atención consular.

Su visión es construir una política exterior sólida que respete los derechos humanos y promueva un entorno laboral saludable, basado en el equilibrio emocional, la colaboración y la cohesión institucional.

Problemática detectada: Durante la observación en el departamento de Visas y Recursos Humanos de una empresa estatal en Guayaquil, brotó un problema importante: el estrés laboral de los empleados. Dicho estrés se expresa como consecuencia del trabajo extenuante,

el cambio constante de funciones, roles poco claros y la falta de apoyo emocional. Aunado a eso, un entorno de trabajo cargado de tensión, la presión constante, una comunicación interna ineficiente; estos son factores que dañan tanto el bienestar emocional, así como el rendimiento del personal. La inexistencia de mecanismos institucionales para controlar estas condiciones ha normalizado el agotamiento físico y mental en los trabajadores, esto genera un ambiente laboral perjudicial que puede impactar en la calidad del servicio ofrecido. Esto pone en manifiesto la urgente necesidad de una intervención desde una óptica organizacional, para prevenir y mitigar los efectos del estrés laboral.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Establecer un proceso de capacitación para prevenir el estrés laboral en una empresa pública de Guayaquil.

2.2. Objetivos Específicos

- Recopilar información respecto a los procesos organizacionales actuales que incurren en el estrés laboral en una empresa pública de Guayaquil.
- Analizar los procesos actuales para reconocer elementos que influyen en la generación y manejo del estrés laboral en los colaboradores.
- Proponer un proceso de capacitación para prevenir el estrés laboral, orientado a fortalecer el bienestar emocional y el desempeño de los colaboradores.

3. Eje de la intervención

Se encuentra orientado hacia la gestión del bienestar emocional de los colaboradores, esto será realizado mediante procesos formativos preventivos. Esto se plantea debido a que se quiere identificar y transformar las condiciones organizacionales que generan estrés laboral; reconociendo las altas cargas administrativas y demandas institucionales en entidades públicas, lo que afecta en su rendimiento y salud mental a causa del estrés.

El núcleo de esta investigación es el diseño e implementación de un proceso de capacitación, algo que forma parte de una estrategia vital para evitar el estrés en una empresa

pública de Guayaquil. Este enfoque se levanta del análisis de dos variables esenciales: la capacitación como la variable independiente, y el estrés en el trabajo como la variable dependiente, cuyas propiedades y conexiones han sido exploradas por muchos autores. Integrando estas perspectivas teóricas, se propone una ruta de acción para disminuir el impacto del estrés, y para mejorar la salud mental de los empleados, también, promoviendo ambientes laborales sanos.

3.1. Procesos de capacitación

Según Rodríguez (2022), para el proceso de capacitación es crítico que las estrategias de entrenamiento se adapten a una distribución equitativa de tareas, que no haya sobrecarga de trabajo, y poniendo siempre en primer lugar el bienestar del trabajador. Desde este punto de vista, una buena capacitación ayuda a que los roles y las responsabilidades estén muy claras, reduciendo así el conflicto en la empresa y permitiendo una mejor adaptación al ambiente laboral. Visto así, la formación es un arma para prevenir el estrés.

Ahora, para Robalino (2021), una capacitación efectiva necesita también incluir prácticas personales y de la propia organización. En el ámbito personal, enseñar técnicas de relajación, meditación y como usar el tiempo, son claves. A nivel organizacional, implementar programas de formación continua y cambiar un poco el entorno laboral es muy útil. Todo esto facilita la autorregulación emocional y una mejor respuesta ante las exigencias del trabajo.

Finalmente, Delgado et al. (2020), señalan que, en el ámbito laboral, la capacitación podría ser la clave para reforzar las habilidades para afrontar situaciones estresantes. Un empleado bien preparado tiene mejores recursos para lidiar con desafíos, por lo que disminuyen los efectos negativos del estrés y aumenta su rendimiento. Consecuentemente, los programas de formación tendrían que centrarse, además del saber técnico, también en el desarrollo emocional y psicológico sin dudarlos.

Considerando a Lara et al. (2023), los procesos formativos han de incluir apoyo social y la comunicación organizacional. Capacitar a supervisores y líderes en inteligencia emocional y liderazgo positivo, es clave para crear redes de apoyo dentro del grupo. Así, se disminuye la presión individual y se mejora la dinámica grupal, lo que conlleva a tener menos estrés.

Siguiendo a Martínez-Mejía (2022), la capacitación debe permitir a el trabajador la autonomía en decisiones en su puesto. Cuando las tareas se imponen, sin la participación activa, se frustra. Por eso, los procesos formativos deberían empoderar la autogestión como estrategia para menguar el estrés en el modelo laboral vertical y despersonalizado.

3.2. Estrés laboral

Cassaretto et al. (2021), argumentaron que el estrés es un proceso muy dinámico, el cual se basa en cómo cada persona percibe los recursos para lidiar con una situación específica. En el ámbito laboral, el asunto se pone peor cuando los empleados no cuentan con el apoyo y las herramientas que requieren, para enfrentarse a los retos diarios. Así que, para prevenir el estrés, primero hay que examinar las condiciones psicosociales en el trabajo.

Continuando con la idea, según Robalino (2021), el estrés, consta de tres fases clave: alarma, resistencia, y también el agotamiento. Cuando falta preparación ante situaciones nuevas, la persona puede llegar al agotamiento emocional y físico. Si se entrena a los empleados a manejar sus emociones y reacciones en la fase inicial, se evita que el estrés avance a etapas más complicadas, como el distrés crónico, por ejemplo.

Por consiguiente, para Muñoz-Fernández et al. (2020), el estrés desequilibra el estado emocional de la persona gradualmente. En el trabajo, la persistencia del estrés genera cambios de comportamiento, menor productividad, e incluso problemas de salud, y otras cosas también. Mediante entrenamientos concentrados en resiliencia y cuidado personal, disminuir estos impactos perjudiciales es totalmente factible, impulsando un mejor rendimiento junto a un bienestar integral.

Según Izquierdo & Paraza (2024), el estrés laboral surge cuando las exigencias rebasan la capacidad del empleado, más aún si existen malas condiciones organizacionales. Dicho estado se traduce en comportamientos no adecuados, como un rendimiento bajo, irritabilidad, u olvidó de sus tareas. Por lo tanto, la formación necesita tratar temas organizativos y estructurales que aportan a la sobrecarga y confusión laboral.

Jiménez & Loyola (2023) resaltan que el estrés se demuestra a nivel físico, emocional, social, y motor. Estos signos impactan el desempeño laboral e impiden el bienestar individual. Identificando estos indicadores temprano, y creando programas de entrenamiento

puntuales para reducirlos, la empresa tiene la posibilidad de reducir su efecto, mejorando el ambiente laboral y la salud completa del trabajador.

Ahora, para el tema de la propuesta de intervención, hubo factores inherentes para el proceso de capacitación continua, entre ellos estuvo:

Para reforzar las habilidades emocionales y cognitivas de los trabajadores; que vaya de la mano con el autocuidado y prevenir el distrés crónico. Esto debe ir acompañado de ambientes laborales más saludables, a través de una cultura organizacional centrada en el respeto, la comunicación eficiente y el respaldo social.

Esto se puede lograr mediante una reestructuración de las responsabilidades laborales, asegurando una apropiada distribución de labores para así evitar la sobrecarga y los conflictos de roles. Como punto adicional está el capacitar a líderes y supervisores en técnicas de contención emocional, el manejo de equipos y la solución de problemas.

3.3. Bienestar integral

El bienestar laboral clave es crear buenas condiciones para que los trabajadores puedan ejercer sus labores de manera correcta. Estas condiciones incluyen el respeto de los superiores, lugares seguros, metas claras y reconocimiento. Con esas prácticas el personal se muestra más comprometido. Este compromiso repercute directamente en la productividad y el ambiente de trabajo. Por eso, atender el bienestar se convierte en una estrategia, no solo un requisito (Mosquera y Leal, 2021).

Hoy en día, el bienestar laboral no solo es algo bueno, sino un requerimiento legal. Las organizaciones deben cumplir con leyes que exigen condiciones dignas para laborar. No hacer caso a esas leyes puede traer consecuencias aún mayores. Más allá del cumplimiento, olvidarlo impacta la motivación y la identidad de los empleados. Hay que ver el bienestar como parte de una gestión responsable y duradera (Peiró et al., 2014).

La falta de interés en el bienestar organizacional puede dar problemas a los empleados. Entre esos problemas, destaca la desmotivación, poco compromiso, la sensación de perder el sentido y el agotamiento. Estos factores afectan la cultura de la organización. Si no se actúa a tiempo, la identidad institucional y el rendimiento del grupo pueden empeorar (Bórquez et al., 2020).

Un liderazgo proactivo, uno que muestra interés real por la gente, refuerza el compromiso en el trabajo. Los empleados, cuando sienten que sus jefes se preocupan por ellos, su rendimiento aumenta en gran manera. Esto conecta la confianza, el sentimiento de pertenencia, e impulsa la motivación. El liderazgo no solo debería manejar tareas, si no crear un ambiente humano y sano (Santana, 2023).

3.4. Gestión Organizacional

Las organizaciones han evolucionado, parecido a cómo la humanidad lo hizo, siempre buscando suplir las necesidades cambiantes de la gente. Cumpliendo con todo, de lo básico a fomentar la autorrealización, su contribución al desarrollo social es, sin dudas, crucial. La globalización y la sociedad del conocimiento, estos cambios llegan rápido y se quedan. Ante esto, las organizaciones necesitan adaptarse, ser flexibles, innovadoras y de rápida adaptación (Ropa-Carrión & Alama-Flores, 2022).

Vásquez et al. (2020) indican que la gestión organizacional ha sido fundamental para el avance de las sociedades, pues facilita la coordinación de los esfuerzos de las personas, empujándolos hacia metas compartidas. Con el tiempo, la organización eficaz del trabajo ha demostrado ser crucial, incluso superando la importancia del capital económico para el éxito institucional. Cada institución debe ajustar su modelo de gestión a sus propias particularidades, eso es lo que se necesita.

Como lo describe Barcia-Sancán y Álvarez-Pincay (2023) la gestión organizacional es fundamental tanto en el sector público como en el privado; es decir, asegura procesos eficientes con miras a alcanzar metas institucionales. Incluye planificación, organización, dirección y control, todo puesto en práctica mediante un liderazgo bien preparado que toma decisiones acertadas.

Una gestión organizacional efectiva facilita alinear los recursos humanos técnicos y administrativos con los propósitos de la institución. Con roles bien definidos y una comunicación eficaz, el equipo trabaja mejor. Además, Las decisiones estratégicas ayudan a resolver problemas y mejorar el ambiente de trabajo. Por eso este enfoque integral mejora la eficiencia y asegura el éxito continuo de la organización (Torres-Baque & Pibaque-Pionce, 2024).

4. Objeto de la investigación o de la práctica de la investigación

El estudio actual explora una cuestión apremiante en el mundo laboral, la cual es el estrés derivado de componentes organizacionales. La entidad pública bajo análisis, situada en Guayaquil, reveló dinámicas y estructuras internas que repercuten directamente en el bienestar emocional de sus empleados, sobre todo en los departamentos de Visas y Recursos Humanos. Se notó falta de nitidez en los roles, una acumulación excesiva de tareas y la mutación frecuente de responsabilidades, además de la carencia de apoyo emocional, estos factores resaltaron en el análisis, indicando un ambiente con pocas medidas para combatir el estrés.

Con este panorama como punto de partida, la investigación busco recolectar información sobre los procesos organizacionales existentes que causan estrés, examinar los factores que lo impulsan y mantienen. Además, propuso un programa de capacitación para afianzar el bienestar emocional y optimizar el rendimiento laboral.

5. Metodología

El objetivo primordial de esta investigación reside en una sistemática intervención, donde la recopilación exhaustiva de información y la puesta en marcha de medidas preventivas en la institución elegida juegan un papel fundamental. Considerando la problemática subyacente del se planificará cuidadosamente un programa de formación orientado a fomentar un clima organizacional más favorable y, especialmente, a implementar acciones concretas que permitan generar condiciones de trabajo psicológicamente saludables.

5.1. Enfoque de la Investigación

El estudio adoptará una aproximación cualitativa, para recabar datos empleando un diario de campo. Se pretende obtener un diagnóstico preciso de la situación presente, para después sugerir modificaciones, desembocando en la creación de un plan de capacitación.

5.2. Diseño Metodológico de Investigación

La investigación tomará la forma de estudio de campo, la información obtenida residirá en una ubicación específica, concretamente una empresa pública en Guayaquil. Se

incorporará una revisión documental intensiva sobre el tema, prestando atención a las fuentes más recientes y analizando las variables pertinentes.

5.3. Población y Muestra

La población objetivo engloba al departamento de Movilidad Humana, integrando a 10 funcionarios públicos, con responsabilidades en la tramitación y otorgamiento de residencias a personas extranjeras. Se eligieron 6 participantes de ese colectivo; la muestra comprende individuos de ambos sexos, fluctuando entre los 30 y 45 años, sin discriminar su estado civil.

Es importante destacar, la muestra se define como no probabilística, determinada intencionalmente.

5.4. Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos de carácter cualitativo, se emplea la técnica de observación no participante, teniendo como instrumento principal el diario de campo. Dicha herramienta permitió registrar de forma concatenada las situaciones, comportamientos, interacciones y condiciones del entorno laboral, que vayan en relación con la presencia de estrés en los colaboradores.

Esto fue realizado con el fin de comprender las necesidades institucionales de combatir el estrés, lo cual afecta a los colaboradores de manera emocional y física, cuyo fin principal fue sustentar la idea de proponer una capacitación de manera justificada y pertinente.

5.5. Análisis de Datos

Este es realizado mediante un análisis de contenido cualitativo, identificando, clasificando y categorizando aspectos recurrentes, conductas palpables y elementos contextuales que se relacionen netamente con el estrés laboral. Consiste en leer sistemáticamente las notas del diario, con el objetivo de agripar las observaciones de acuerdo a categorías temáticas ya definidas de acuerdo a los objetivos específicos: procesos organizacionales generadores de estrés, factores influyentes en el manejo del estrés y malestares emocionales.

A partir de lo antes descrito, se generan interpretaciones dando explicaciones de las causas subyacentes del estrés laboral, que sirvan para generar la propuesta de capacitación.

6. Preguntas clave

Las preguntas claves de la investigación se presentan a continuación:

- ¿ Establecer un programa de formación resultará clave para mitigar la sobrecarga de trabajo en una entidad pública de Guayaquil?
- ¿ Es posible que los mecanismos organizativos presentes influyan en el incremento del estrés laboral entre sus empleados?
- ¿ Podría el estudio de los procesos presentes descubrir los componentes que impactan el manejo del estrés laboral?
- ¿ Contribuiría una capacitación centrada en el bienestar psicológico y el desempeño profesional en relación con la prevención del estrés en el personal?

7. Organización y procesamiento de la información

La sistematización fue organizada de la siguiente manera.

Fase 1: Recopilación de datos

La información, se adquiere directamente en la institución, mediante procedimientos tales como la observación directa, entrevistas o el uso de diarios de campo.

Fase 2: Organización Inicial

Se efectúa una revisión completa del material obtenido para organizar los datos, en función de su pertinencia y cohesión.

Fase 3: Categorización

Estos son ordenados en categorías temáticas; eso permite analizar comportamientos e interconexiones entre la información receptada y el entorno en donde se toman los datos.

Fase 4: Análisis Interpretativo

Se lleva a cabo una interpretación crítica de las categorías; estas se vinculan con los propósitos del estudio y el marco teórico.

Fase 5: Conclusiones

Los descubrimientos más notables se sintetizan, permitiendo responder a las interrogantes de investigación y formular propuestas o recomendaciones.

8. Análisis de la información

La información es obtenida directamente dentro del ámbito institucional, echando mano de técnicas cualitativas como la observación no participante entrevistas informales y el uso constante del diario de campo. Estas herramientas no solo facilitan la captura de hechos objetivos, sino también elementos subjetivos; como percepciones tensiones emocionales y las dinámicas relacionales tan complejas.

Tras recabar la información, se efectúa una lectura profunda y reflexiva del material, con la finalidad de organizar los datos, valorando su relevancia, coherencia y enlace con los objetivos propuestos en la investigación. Dicha etapa conlleva la transcripción de anotaciones y observaciones; además de una segmentación inicial por temas o dimensiones amplias. Se prioriza la fidelidad del contenido, evitando una interpretación apresurada, enfocándose en mantener la estructura original de los datos, para salvaguardar su validez y la veracidad de la información.

La clasificación faculta la creación de vínculos entre variados elementos del ambiente laboral, como la distribución de tareas, la gestión emocional, la comunicación interna, además de los niveles de presión; de esta manera, se agiliza el análisis sistemático de los comportamientos, las interacciones y también las condiciones estructurales.

Se procede a una interpretación crítica de las categorías logradas, fusionando los hallazgos con el marco teórico y con los propios objetivos de la investigación. En esta fase se procura descifrar el significado profundo de los datos, identificar patrones y así se logran establecer conexiones entre lo observado y aquellos factores organizacionales que impactan el estrés laboral.

Concluyendo, se sistematizan los principales descubrimientos, respondiendo a las preguntas que se plantearon a inicio de la investigación.

9. Justificación

El estrés laboral, una problemática arraigada, impacta profundamente en la salud, tanto física como emocional, de los empleados. Este fenómeno, con claras consecuencias, también incide en la productividad general dentro de las organizaciones (Córdova et al., 2022).

Según hallazgos relacionado con el estrés en entidades públicas, realizados por Cuumbicus et al. (2023), en aspectos de salud, se constató que el 91% del personal médico NO presentaba problemas relevantes por el estrés laboral, cosa notable. No obstante, el 9% persistente señalaba un grupo con alta vulnerabilidad y demanda urgente de cuidados. Destacan, entre los causantes de tensión, la presión por la tecnología (19%) y el estilo de liderazgo (16%), que ilustran el impacto del estrés en la gestión y recursos tecnológicos hospitalarios. Otros elementos hallados fueron la escasa cohesión grupal (7%), el clima y ambiente laboral (ambos con un 6%), la falta de apoyo del equipo (5%) y, a esto se suma, una estructura organizativa defectuosa (4%), factores que favorecían el malestar emocional.

Dada la coyuntura actual, observable en empresas de toda índole, se propone la puesta en marcha de un programa de formación enfocado en sensibilizar, capacitar y equipar al personal con instrumentos prácticos para manejar el estrés laboral con eficiencia. Este proyecto educativo se centra en ahondar en el entendimiento de los orígenes del estrés, promover el aprendizaje de habilidades vinculadas a la inteligencia emocional, la planificación del tiempo, la comunicación eficiente y la implementación de métodos de relajación. El perfeccionamiento de estas destrezas facultará a los empleados para encarar los retos cotidianos con mayor tranquilidad y flexibilidad, favoreciendo así ambientes de trabajo más saludables y cooperativos.

Considerando esta perspectiva, concebir y ejecutar un programa de capacitación focalizado en la prevención y manejo del estrés resulta primordial, con particular importancia en instituciones que asisten a individuos en movimiento o vulnerabilidad y fomentará un ambiente organizacional más armonioso. Adiestramiento en comunicación asertiva y manejo de emociones jugarán un papel importante en evitar el agotamiento, potenciar el bienestar mental, solidificar la motivación, la resiliencia y las estrategias para superar dificultades, mientras que se promueve una atención más eficaz y empática hacia los usuarios.

10. Caracterización de los beneficiarios

A lo referente a la caracterización de los beneficiarios se consideraron aspectos como la edad, el género, sus ocupaciones, entre otros aspectos; esto fue realizado a 30 colaboradores, cuyas características quedan plasmadas en la Tabla 1.

Tabla 1

Características demográficas de beneficiarios

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	CARACTERÍSTICAS GENERALES A CONSIDERAR
Edad	30 – 45 años
Genero	Mujer y Hombres
Estado civil	Casados y solteros
Escolaridad	Abogados
Ocupación	Recopilaciones de carpetas con requisitos, verificaciones de antecedentes, verificaciones por la directora zonal y la jefa de área, entrevistas, autorizaciones o cancelaciones de visas.
Nivel de ingresos	Indistinto

Fuente: Elaboración propia

11. Resultados

DIARIO DE CAMPO

11.1. Observación de la dinámica laboral

Durante las jornadas de observación en el área de Visas y Recursos Humanos, se evidenció una dinámica laboral acelerada, marcada por una fuerte carga de trabajo. Aunque cada colaborador tiene funciones específicas, la necesidad de adaptarse a distintas situaciones los obliga a asumir múltiples tareas fuera de su rol habitual. Este fenómeno de polifuncionalidad se presenta con frecuencia: por ejemplo, un funcionario de recursos humanos fue requerido para atender al público en ventanilla, esta rotación constante responde a la alta demanda del servicio, pero también genera interrupciones, pérdida de enfoque y agotamiento. La presión se intensifica cuando los usuarios llegan con actitudes exigentes o tensas, lo que exige una gestión emocional constante por parte del personal.

11.2. Identificación de signos asociados al estrés laboral

Se identificaron varias señales que reflejan la presencia de estrés laboral entre los colaboradores, expresiones de cansancio, gestos de tensión corporal e incluso comentarios espontáneos como “cada semana se presenta algo nuevo” o “regresó el usuario exigente” dejan entrever un desgaste emocional acumulado, este tipo de reacciones no parecen ser esporádicas, sino más bien parte de una rutina normalizada. Además, en los días con mayor afluencia de usuarios, el ambiente se vuelve más tenso y el estado de ánimo del personal se ve afectado negativamente, a pesar de esta realidad evidente, no se detectaron mecanismos institucionales para reducir estos niveles de presión.

11.3. Evaluación cualitativa de cargas de trabajo

La distribución de tareas dentro del equipo no es equitativa. Algunos funcionarios deben asumir responsabilidades adicionales, especialmente cuando se presentan ausencias o hay picos de atención al público. Aunque existe una estructura organizativa básica, la constante rotación de funciones y la falta de claridad en los roles provocan una carga desbalanceada. Esta situación repercute en el estado físico y emocional de los colaboradores, la presión de responder a múltiples funciones de forma simultánea, en un ambiente de urgencia constante, contribuye al desgaste y puede comprometer tanto la calidad del trabajo como la salud del personal.

11.4. Análisis del clima organizacional y bienestar emocional

El ambiente laboral en general transmite una sensación de tensión contenida, aunque no se observan conflictos abiertos entre los colaboradores, el entorno emocional se encuentra marcado por la presión y la carga de trabajo, las interacciones entre compañeros son predominantemente formales y centradas en las tareas, no se evidencian espacios de desconexión ni pausas activas para liberar tensiones, lo que agrava el desgaste emocional diario, esta ausencia de herramientas para el manejo del estrés puede, a largo plazo, afectar la salud mental y el sentido de pertenencia del personal. Se hace evidente la necesidad de promover iniciativas que mejoren el clima emocional del equipo.

11.5. Exploración de canales de comunicación interna

Aunque no se reportaron directamente las dinámicas comunicativas, la rigidez en las interacciones y la presión constante permiten deducir que la comunicación interna podría fortalecerse, la rotación de tareas sin una estructura clara sugiere que puede haber fallas en la transmisión de instrucciones o falta de espacios formales para el diálogo, la ausencia de pausas o reuniones también indica que no existen canales efectivos para expresar necesidades, aclarar funciones o recibir orientación. Una comunicación más empática y directa contribuiría a una mejor organización y a la prevención del estrés.

11.6. Revisión de prácticas actuales de retroalimentación

No se detectaron prácticas claras de retroalimentación ni reconocimiento del trabajo, esta ausencia puede afectar la motivación y dificultar la mejora del desempeño.

La falta de retroalimentación también puede repercutir en la motivación, especialmente en un entorno de alta exigencia, donde sentirse valorado puede marcar la diferencia en el rendimiento y bienestar.

11.7. Propuesta de acciones para el manejo del estrés laboral

A partir de las observaciones realizadas, se propone un plan de capacitación y acompañamiento como estrategia para minimizar los efectos del estrés ocupacional, este plan se centra en fortalecer habilidades de autocuidado, mejorar la comunicación interna y establecer espacios de contención emocional. Esto queda descrito de mejor manera en la Tabla 2.

Tabla 2

Propuesta de capacitación

Sesión	Duración	Tema	Objetivo realista y aplicable	Actividad principal
1	60 minutos	Capacitación en manejo del estrés laboral	Reconocer las fuentes de estrés en el entorno laboral y aplicar técnicas básicas para su manejo.	Taller guiado con ejercicios de respiración, identificación de

Sesión	Duración	Tema	Objetivo realista y aplicable	Actividad principal
				estresores y autorregistro.
2	60 minutos	Programa de integración y trabajo en equipo	Fomentar la colaboración y fortalecer la confianza entre compañeros de distintas áreas.	Dinámicas grupales de presentación cruzada, juegos cooperativos y resolución de retos.
3	60 minutos	Programa de bienestar autocuidado en la oficina	Promover hábitos saludables durante la jornada laboral para mejorar el bienestar físico y mental.	Rutina de pausas activas, tips nutricionales, checklist de autocuidado y zona de relajación.
4	60 minutos	Comunicación abierta y clima emocional saludable	Establecer canales de comunicación respetuosa que fortalezcan la convivencia y el trabajo conjunto.	Role-playing de escenarios difíciles, ejercicios de escucha activa y acuerdos de comunicación.
5	45 minutos	Sesión retroalimentación y cierre grupal	Recoger aprendizajes, sugerencias y compromisos de mejora por parte de los participantes.	Círculo de diálogo abierto, buzón de propuestas anónimas y mural de compromisos.

Fuente: Elaboración propia

12. Interpretación

Se realizó un diario de campo, cuyo propósito fue registrar de manera sistemática y reflexiva observaciones, experiencias y percepciones que se dan durante una investigación o práctica preprofesional. Esto se realizó en pro de comprender la dinámica social y laboral en una institución determinada.

En este diario de campo se profundizó en temas cruciales del ambiente laboral que se observó en el departamento de Visas y Recursos Humanos, focalizándose en las dinámicas de trabajo, el estrés que se sentía, y el clima que se respiraba en la oficina. Durante la investigación, salió a la luz una carga laboral notable, signos de agotamiento emocional que se veían en todos, y una distribución de tareas que no era muy equitativa, por lo tanto, había una comunicación interna algo limitada. También, se notó que no había espacios para charlar

o para apoyo emocional y la retroalimentación no era tan efectiva. Con todo esto en mente, se sugiere un plan que incluirá capacitación para el personal sobre cómo manejar el estrés, usar una comunicación más empática, y dejar claros los roles de cada quien, para que así el ambiente mejore y que todos sean más eficientes.

13. Principales logros del aprendizaje

Se pudo determinar los principales logros del aprendizaje que quedaron establecido en 4 dimensiones: desarrollo de competencias en observación crítica, aplicación de herramientas metodológicas en aspectos de recolección de datos con enfoque cualitativo; identificación de problemáticas organizacionales, registradas de primera mano y; la integración del enfoque de bienestar laboral en el análisis institucional.

13.1. Desarrollo de competencias cruciales para observación crítica y análisis contextual

Se agudizó la habilidad de observar metódica y reflexivamente los procesos internos de una organización, detectando con nitidez dinámicas laborales, señales de fatiga emocional y, las propias condiciones estructurales que, impactan el bienestar del personal. Este aprendizaje, por su parte, permitió aplicar marcos teóricos sobre estrés laboral, ambiente organizacional y comunicación interna; esto, en un contexto real.

13.2. Aplicación de herramientas metodológicas, centradas en recolección de información cualitativa

La creación de diarios de campo incentivó, el uso estricto, de técnicas de registro etnográfico, por ende, permitiendo documentar fenómenos laborales de manera profunda y contextualizada. Este ejercicio contribuyó a la formación académica, demostrando cómo la investigación cualitativa, puede generar aportes significativos, para el análisis institucional y la optimización de prácticas organizativas.

13.3. Identificación de problemas organizacionales, con formulación de propuestas de intervención

A partir de la sistematización de los descubrimientos, se pudo construir un diagnóstico inicial de la situación laboral, conociendo la presencia de estrés, desorganización funcional y carencia de mecanismos destinados al apoyo emocional.

Este análisis, sirvió de base para crear una propuesta de capacitación muy específica que busca mejorar el autocuidado, promover una comunicación más empática y también gestionar el estrés, lo que muestra la conexión entre el conocimiento de la universidad y lo que se hace en el trabajo real.

13.4. Incorporación del bienestar laboral en el estudio institucional

Gracias al proceso, se logró entender la gran importancia del bienestar emocional en cómo funcionan los equipos, revelando así su influencia en la calidad del servicio. Este enfoque, va con los ideales de la psicología organizacional y la salud en el trabajo, ampliando así la perspectiva profesional y trayendo una visión más completa de cómo trabaja la institución.

13.5. Aportes académicos y profesionales

El progreso de esta investigación reveló falencias estructurales relacionadas con el estrés ocupacional en una institución pública de Guayaquil, y también favoreció el incremento de competencias investigativas, esenciales para la práctica profesional. Durante el proyecto, se observó un desarrollo en la capacidad de observación crítica, aplicación de métodos cualitativos, análisis del contexto, así como formulación de propuestas de intervención tangibles. Tales conocimientos demuestran la correspondencia entre la teoría académica y la práctica laboral, lo que robustece el entendimiento del ambiente organizacional desde una visión integral. En la Tabla 3 se muestran aportes académicos y profesionales que se encuentran inmiscuidos en las propuestas de mejora para capacitación respecto al estrés laboral en el proceso de investigación.

Tabla 3

Aportes académicos y profesionales del proceso de investigación

Dimensión del aprendizaje	Descripción del aporte
Observación crítica y análisis contextual	Se desarrolló la capacidad para identificar, de manera reflexiva y metódica, los factores organizacionales que influyen en el bienestar emocional de los trabajadores.
Aplicación de metodologías cualitativas	Se profundizó en el uso del diario de campo como instrumento etnográfico, permitiendo registrar con riqueza contextual las dinámicas laborales y tensiones observadas.
Diagnóstico organizacional y formulación de propuestas	A través de la sistematización de hallazgos, se logró establecer un diagnóstico que sustentó la propuesta de capacitación para prevenir el estrés laboral de forma clara.
Integración del bienestar emocional como eje de análisis institucional	Se comprendió el rol fundamental del bienestar laboral en la productividad, cohesión del equipo y calidad del servicio institucional.
Vinculación entre teoría y práctica profesional	El estudio permitió aplicar marcos teóricos como el estrés laboral, clima organizacional y salud ocupacional en un contexto real, reforzando la formación universitaria.

Logró destacar un problema común, sin embargo, escasamente tratado, dentro de las entidades públicas como el estrés laboral. Además, esta investigación robusteció el perfil profesional mediante la fusión de conceptos teóricos con vivencias aplicadas. Mediante el uso directo de instrumentos cualitativos, y la formulación de soluciones adaptadas al contexto, se comprueba cómo la investigación laboral puede servir como nexo entre la academia y las situaciones tangibles de las organizaciones.

14. Conclusiones

Diversos factores emergen en la dinámica organizacional, influyendo la presencia de estrés laboral en la entidad pública estudiada. Incluyen la inequitativa asignación de responsabilidades, roles poco definidos, liderazgo autocrático y procesos comunicativos deficientes; lo que requiere una revisión y reestructuración de la estructura funcional interna.

El análisis cualitativo reveló que, aunque algunos empleados emplean tácticas personales para lidiar con el estrés, muchos adolecen de herramientas eficaces para gestionarlo. Un clima organizacional desfavorable, la presión tecnológica, y la ausencia de cohesión grupal, son componentes cruciales que perpetúan el malestar emocional y minan la eficiencia laboral.

Finalmente, se determina que una capacitación metódica, centrada en la gestión emocional, la mejora del clima laboral y el perfeccionamiento de habilidades interpersonales, constituye una alternativa adecuada para prevenir el estrés laboral. Además de fomentar el bienestar colectivo, siempre y cuando se adecúe a las auténticas necesidades del ambiente institucional.

15. Recomendaciones

Llevar a cabo de manera constante un diagnóstico interno sobre los procesos organizacionales, empleando técnicas participativas, que facilite la pronta detección de las fuentes de estrés en el trabajo y propicie decisiones ágiles en la gestión del talento humano.

Desarrollar un sistema de monitoreo que identifique y cuantifique de manera regular los factores psicosociales que impactan al personal, integrando metodologías híbridas para la evaluación de percepciones, indicadores de desempeño y el bienestar emocional.

Aplicar un programa formativo periódico y de carácter obligatorio, focalizado en la prevención del estrés laboral, que englobe talleres prácticos, estrategias de autocuidado, liderazgo optimista y comunicación clara, adecuado al contexto público específico.

Extender el estudio hacia otras instituciones del sector público con similitudes notables, con el objetivo de comparar patrones usuales de estrés laboral y originar sugerencias de intervención con mayor aplicabilidad.

Adoptar un enfoque mixto en futuras indagaciones, fusionando instrumentos cualitativos y cuantitativos, para cuantificar el impacto real de las capacitaciones ejecutadas en la disminución del estrés y la mejora del ambiente laboral.

Bibliografía

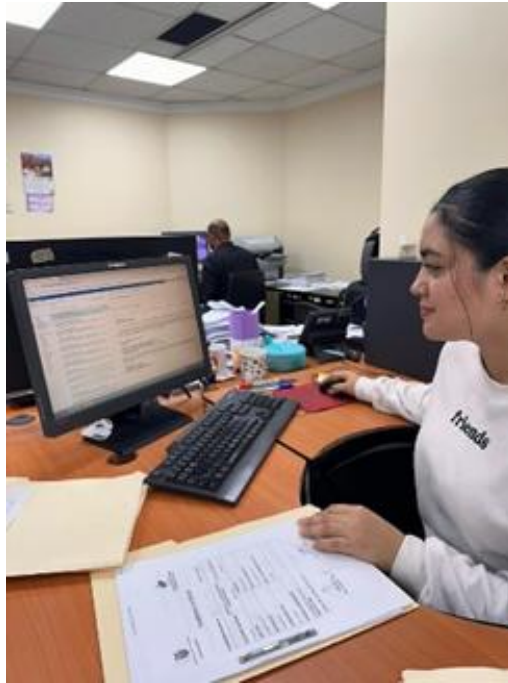
- Barcia-Sancán, J., & Álvarez-Pincay, D. (2023). Gestión organizacional en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón 24 de mayo. *Polo Del Conocimiento*, 8(1), 1818–1831. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i1>
- Bórquez, B., González, M., & Muñoz, G. (2020). Análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano. *Revista AD-Gnosis*, 9(9), 11–19. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.9.9.433>
- Cassaretto, M., Vilela, P., & Gamarra, L. (2021). Estrés académico en universitarios peruanos: importancia de las conductas de salud, características sociodemográficas y académicas. *LIBERABIT. Revista Peruana de Psicología*, 27(2), e482. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2021.v27n2.07>
- Córdova, G., Espinoza, D., & Escobar, B. (2022). Estrés laboral, síndrome de burnout y enfermedades psicosomáticas en estudiantes de enfermería. *Bienestar y Satisfacción Vital En Educación*, 3(3), 46–83. <https://doi.org/10.25115/kasp.v3i3.7016>
- Cuumbicus, T., Noroña, D., & Vega, V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana de San Pablo. *Rev UNIANDES Ciencias de La Salud*, 6(2), 1310–1329. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854/3654>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- INSST. (2020). *Estrés laboral, estresores y factores modulares del estrés*. <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+13.+Estr%C3%A9s+laboral.pdf>
- Izquierdo, V., & Paraza, G. (2024). *Desarrollo de estrategias para el control del estrés laboral en la empresa JPSCORP en el periodo 2023* [Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27805/1/UPS-GT005286.pdf>

- Jiménez, I., & Loyola, C. (2023). *Como afecta el estrés laboral y su impacto en las empresas*.
https://www.researchgate.net/profile/Israel-Jimenez-Hinojosa/publication/376078052_COMO_AFECTA_EL_ESTRES_LABORAL_Y_SU_IMPACTO_EN_LAS_EMPRESAS/links/6569067db86a1d521b1de32d/COMO-AFECTA-EL-ESTRES-LABORAL-Y-SU-IMPACTO-EN-LAS-EMPRESAS.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uInwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Lara, S., Narváez, C., & Ormaza, J. (2023). Estrés laboral: identificación de sus principales causas en empleados de la Función Judicial del Azuay. *ConcienciaDigital*, 6(4.1), 147–172. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i4.1.2747>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de La FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17–28. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf
- Mosquera, A. L., & Leal, J. C. (2021). El bienestar como práctica de alto rendimiento en la Organización. Una mirada desde el modelo de Ryff. *Ad-Gnosis*, 10(10), 83–101. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.471>
- Muñoz-Fernández, S., Molina-Valdespino, D., Ochoa-Palacios, R., Sánchez-Guerrero, O., & Esquivel-Acevedo, J. A. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Méx*, 41(Supl 1), S1 27-S1 36. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1–19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Peiró, J. M., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L., & Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles Del Psicólogo*, 35(1), 5–14. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184002.pdf>

- Robalino, J. (2021). *Propuesta de intervención para reducir el estrés laboral en una empresa de producción en Tungurahua* [Magíster en Psicología Mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/821c1c6e-b56a-4b05-bd16-1fac4f459845/download>
- Rodríguez, S. (2022). Programa para Mitigar el Estrés Laboral y Mejorar el Rendimiento del Personal Asistencial en la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 4(2), 114–134. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.29>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Santana, M. (2023). *Programa de bienestar laboral para los colaboradores de una empresa de producciones varias de Ambato* [Magíster en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9fcea491-1e09-4d27-9b10-f51ef6987576/content>
- Torres-Baque, J., & Pibaque-Pionce, M. (2024). Gestión organizacional y el fortalecimiento Institucional. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 183–193. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2287>
- Vásquez, M., Herrera, M., & Rodríguez, A. (2020). Evaluación de la gestión organizacional en unidades educativas de Jipijapa, Ecuador. *ECA Sinergia*, 11(1), 103–112. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i1.1972

Anexos

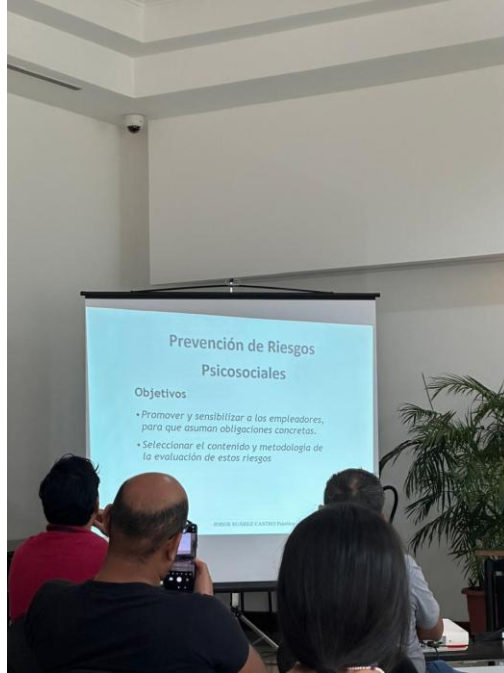
Anexo 1. Desarrollo de actividades respecto al diario de campo en la institución



Anexo 2. Capacitación sobre estrés laboral y medidas de mitigación



Anexo 3. Capacitación sobre estrés laboral y medidas de mitigación



Anexo 4. Observación directa para recopilación de datos del diario de campo



Anexo 5. Proceso de ayuda extracurricular en actividades concernientes a la institución

