

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

[DOI 10.35381/cm.v11i2.1635](https://doi.org/10.35381/cm.v11i2.1635)

**Incidencia del estrés crónico laboral en el ambiente organizacional de la
dirección metropolitana financiera**

**Impact of chronic work-related stress on the organizational environment of
metropolitan financial management**

Marcela Consuelo Albán-Cevallos
marcelaac41@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0004-3271-5649>

Mireya Silvana Cuarán-Guerrero
ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4724-3849>

Recibido: 20 de abril 2025
Revisado: 25 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar los niveles de estrés crónico laboral o Burnout, frente al clima organizacional de la Dirección Metropolitana Financiera del GAD Del Distrito Metropolitano de Quito. Metodológicamente la investigación fue de diseño no experimental; se busca medir y detallar el nivel de estrés crónico o síndrome de Burnout del personal de la organización objeto de estudio. Los resultados demostraron que un poco menos de la tercera parte de la muestra tiene actitudes de frialdad y distanciamiento social, mientras que la mayoría no presenta este comportamiento tan enfatizado. Respecto a la subescala de cansancio emocional, apenas 5 de 50 funcionarios presentan síntomas de cansancio emocional alto, es decir, sentirse exhaustos por las demandas laborales y el exceso de carga. En conclusión, los trabajadores del área financiera se ven copados de trabajo debido a que sus actividades, obligaciones y demandas, las cumplen dentro del horario laboral.

Descriptores: Estrés mental, trabajo, agotamiento, finanza, ambiente de trabajo. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to identify levels of chronic work-related stress or burnout in relation to the organizational climate of the Metropolitan Financial Directorate of the GAD of the Metropolitan District of Quito. Methodologically, the research was non-experimental in design; it sought to measure and detail the level of chronic stress or burnout syndrome among the staff of the organization under study. The results showed that slightly less than a third of the sample exhibited attitudes of coldness and social distancing, while the majority did not exhibit this behavior to such a marked degree. With regard to the emotional exhaustion subscale, only five out fifty 50 employees exhibited symptoms of high emotional exhaustion, i.e., feeling exhausted by work demands and excessive workload. In conclusion, workers in the financial sector are overwhelmed with work because they carry out their activities, obligations, and demands within working hours.

Descriptors: Mental stress, work, exhaustion, finance, work environment. (UNESCO Thesaurus)

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

INTRODUCCIÓN

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno notable y reconocido socialmente, siendo relacionado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral. Efectivamente, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que produce esta experiencia laboral y que suele ser asociada con consecuencias negativas (Estrada Chimbo 2020). Así, por ejemplo, en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea, el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto.

El estrés es un problema presente en todas las etapas de la vida de las personas. El estrés laboral, por su parte, un problema de salud ocupacional que ha generado un amplio número de investigaciones y un llamado de atención, respecto a la necesidad de realizar investigaciones encaminadas a identificar el efecto que tiene el estrés laboral, en la salud física y mental de los trabajadores y que afectan el clima laboral y sus resultados.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2020), se generan altos costos para las empresas y para el estado a causa de la presencia de un creciente número de trabajadores que sufren estrés en el trabajo. Los trabajadores evidencian agotamiento, ausentismo desánimo, pérdida de ingresos e incluso, llegan a renunciar a sus fuentes de empleo. Y todo esto puede generar un cuadro de patologías en su salud mental. Para los empleadores, los costos se traducen en baja productividad, altas tasas de rotación laboral y mayores costos de selección de personal. Según los gobiernos, los costos incluyen gastos de atención médica, seguridad social, acceso a servicios de salud mental, pago de seguros y finalmente, reducción en la renta nacional (Cacpata Calle, Acurio Hidalgo y Paredes Navarrete 2020).

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

Se ha definido que actualmente existen dos diferentes tipos de estrés; el denominado “estrés bueno” que es necesario en la cotidianidad y ejerce una función de protección en el organismo y, el “estrés crónico”, también conocido como Burnout, que se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prologada de actividad, que podría afectar de manera física y psicológica permanente, debido al exceso de energía que se produce para manejarlo y controlarlo (Mamani Ramos y Mamani Limachi 2022). Urbáez y Sánchez (2023) analizaron el síndrome de Burnout y su relación con el clima organizacional en empresas ecuatorianas. Sus resultados demostraron que es alta, especialmente en niveles bajos de estrés.

Existe una relación entre el Burnout y el estilo de la forma en cómo se afrontan los problemas empresariales. Sus resultados, entre otros, fueron que este síndrome de estrés alto se relaciona con el estilo de afrontamiento pasivo en ejecutivos varones. La solución de problemas y la toma de decisiones es fundamental para la consecución de metas empresariales. A las manifestaciones de estrés en funcionarios de servicios públicos, se les presta en la actualidad una atención especial. Su explicación se encuentra probablemente, en el auge del sector de los servicios en las economías nacionales. Cada vez son más las profesiones que se desarrollan a través de contacto humano con un público que demanda tareas, habilidades específicas y soluciones inmediatas a sus requerimientos (Arce Julio, y otros 2020).

Las últimas investigaciones en psicología hablan de una problemática cada vez más frecuente: el denominado síndrome de Burnout (Serrano Polo, Oscar Rodolfo, 2020). En las últimas décadas, las transformaciones en el mundo laboral, derivadas de los cambios tecnológicos, organizacionales y gerenciales de las empresas, las nuevas exigencias y requisitos impuestos en el trabajo, han apoyado en conjunto la aparición de problemáticas psicosociales, como el ya mencionado estrés crónico o Burnout, que es catalogado por la Red Mundial de Salud Ocupacional como un factor de riesgo laboral que incide negativamente en la salud, seguridad, bienestar de los trabajadores en la forma de llevar su vida en el trabajo (Manzano Díaz, 2020).

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

Para la definición clásica del síndrome de Burnout, se lo considera como un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal. Esto quiere decir que, cuando un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando en su totalidad su capacidad de reacción de manera adaptiva, es el final de un proceso precedido de una tensión emocional fuerte (Lovo 2020).

En una investigación realizada y recopilando algunos datos para Latinoamérica como por ejemplo en Buenos Aires, donde 97 docentes de secundaria pública, describieron problemas de salud relacionados con el estrés. En México, de una muestra de 301 docentes, encontraron que el 25,9% presentaba un elevado índice de Burnout. Para Perú, con una muestra de 264 profesores de ocho unidades educativas, se obtuvo que el 43% alcanzaba niveles altos en el síndrome de desgaste psíquico (García Lino 2021).

Si bien el Burnout no es exclusivo de una profesión en particular, ya que todas las actividades laborales pueden ser generadoras de estrés, en investigaciones previas realizadas se demuestra que este síndrome afecta especialmente a los que en su mayoría tienden al trabajo de atención directa con clientes internos y externos (Conde Chávez 2021). En consecuencia, altas cotas de estrés en la actividad laboral se derivarían como una resultante de la relación biunívoca entre “el individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes derivados del trabajo.

El estrés crónico se mide sobre la base de 3 subcategorías: 1) agotamiento emocional que se caracteriza por un agotamiento excesivo o pérdida energética en el trabajo, 2) Despersonalización como un estado psicológico patológico del profesional, que se manifiesta en una serie de actitudes de indiferencia negativa y pesimista, las cuales son desarrolladas como una forma de defensa frente al agotamiento (Hernández Hernández, y otros 2018) y, 3) La realización personal que surge, cuando los profesionales, consideran que sus capacidades están

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

sobrepasadas por la carga laboral, provocándose una pérdida de la autoestima y adecuado clima laboral (El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2022).

Reconociendo que a pesar de que existen diversos estudios sobre esta problemática, se ve necesario profundizar en el conocimiento sobre el mismo, a través de investigaciones que permitan corroborar o complementar la información existente, razón por la cual surgió la necesidad de realizar esta investigación, abordando la problemática social y laboral, del estrés crónico o Burnout. De esta manera se espera que la investigación permita conocer la realidad del ambiente laboral que llevan día a día los empleados municipales, así como también se pueda evitar pérdidas humanas. Se busca responder a la pregunta; ¿Cómo incide el estrés crónico laboral en el clima organizacional de la Dirección Metropolitana Financiera del GAD Del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2024?

Con relación a lo expuesto es importante mencionar que, en últimos años, en la Dirección Financiera del GAD del Distrito Metropolitano de Quito, el personal que labora en las áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería y coactivas, tiene una sobrecarga de trabajo. Su personal tiene un promedio alto de edad y antigüedad en la institución. Cabe mencionar como ejemplo, el reciente deceso de un funcionario que no informó sobre las razones de su malestar. Así como lo descrito y otras actividades del diario vivir laboral, se evidencia que producen un inadecuado clima organizacional, aunado a un tipo de trabajo que demanda mucha atención y gran responsabilidad por tratarse del manejo de fondos públicos, a veces con un liderazgo inadecuado, motivación deficiente, ausencia de incentivos y remuneración no equitativa. Esto ocasiona un comportamiento negativo en el personal. Por lo mencionado, el objeto de la presenta investigación es identificar los niveles de estrés crónico laboral o Burnout, frente al clima organizacional de la Dirección Metropolitana Financiera del GAD Del Distrito Metropolitano de Quito.

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

MÉTODO

La investigación fue de diseño no experimental; se busca medir y detallar el nivel de estrés crónico o síndrome de Burnout del personal de la Dirección Metropolitana Financiera del GAD Del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual se aplicó el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) instrumento de medición que usa frases afirmativas definidas y relacionadas a las tres subdimensiones del síndrome de Burnout así como con criterios de opinión y comportamientos a través de una escala de Likert para su medición. Se aplicaron 50 encuestas al personal de la Dirección Financiera del GAD del Distrito Metropolitano De Quito. Se trata de una muestra a conveniencia, no estadísticamente representativa; no obstante, se realizó una prueba de normalidad con Kolmogorov y Smirnov, la fiabilidad del instrumento fue de 0.83 en su Alfa de Cronbach.

RESULTADOS

Una vez realizado y aplicado el Cuestionario de Burnout, se obtuvo la siguiente información en la subescala denominada: Despersonalización. Se evidencia que el 38% de la muestra presenta un nivel bajo en la subescala de despersonalización: medio del 32% y alto del 30%. Esto significa que un poco menos de la tercera parte de la muestra tiene actitudes de frialdad y distanciamiento social, mientras que la mayoría no presenta este comportamiento tan enfatizado. Respecto a la subescala de Cansancio Emocional, apenas 5 de 50 funcionarios presentan síntomas de cansancio emocional alto, es decir, sentirse exhaustos por las demandas laborales y el exceso de carga. Es interesante destacar que el 66% respondió su sentir como de bajo nivel y el 24% medio.

Esta subescala es especialmente importante, porque se considera la causa de varios efectos adversos posteriores ocasionados, tales como migrañas, dolores de espalda y patologías diversas derivadas de este excesivo agotamiento en el ámbito de la dinámica laboral, que afecta la productividad y los resultados organizacionales.

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

Los sentimientos de autoeficacia son muy importantes en el ámbito administrativo y financiero de todo tipo de organización. La realización personal media y alta en el 24% y 48% de la muestra respectivamente, denota un grupo de funcionarios que en su mayoría se encuentra ponderado con su balance, por ejemplo, entre trabajo y familia.

DISCUSIÓN

Los resultados comparativos entre el personal de cuidados intensivos en España sobre las fuentes que ocasionaban estrés eran la carga de trabajo, la falta de personal y la antigüedad. Estas fuentes se presentan también en el personal de la muestra investigada, sin embargo, se evidencia que el nivel en las tres dimensiones de Burnout, no se consideran altas como originalmente se pensaba antes de tomar la muestra, para contrastar con la evidencia empírica del presente estudio.

En Venezuela, de igual forma que en el anterior, los trabajadores del área de la salud manifestaron que altas demandas laborales, el escaso apoyo social y la demanda de control, influyen sobre algunos indicadores de su salud física y mental. En el personal del área financiera del Municipio de Quito, el primer elemento, excesivo control, ha generado alto nivel de inconformidad o molestia, no obstante, superado esta primera tendencia propia de nuevos o inexpertos funcionarios, el nivel de clima por estrés ha regresado a sus niveles normales, evidenciándose esto en los resultados presentados.

La gran mayoría de los funcionarios del área financiera, salvo los que se dedican exclusivamente a la atención al público, no tienen contacto directo con usuarios de la ciudadanía en general, pero si deben atender a una gran cantidad de requerimientos de los denominados clientes internos de las diferentes dependencias y secretarías municipales. Es por esto y tal como refiere Conde Chávez (2021) si bien el Burnout no es exclusivo de una profesión en particular, ya que todas las actividades laborales pueden ser generadoras de estrés, en investigaciones previas realizadas, se demuestra que este síndrome afecta especialmente a los que en su

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

mayoría tienden al trabajo de atención directa con clientes internos y externos. El enfoque de servicio y contacto no directo, se lo hace a través de sistemas financieros y documentales en su gran mayoría quizás temperó los resultados esperados altos, en resultados que se pueden gestionar y manejar de mejor forma por el área de Talento Humano de la Institución.

CONCLUSIONES

El síndrome de Burnout o estrés laboral crónico ha sido uno de los temas más recientemente estudiados en relación con seguridad y salud ocupacional. Sus orígenes y consecuencias son muchas veces nefastas para las organizaciones a nivel mundial. En Japón, por ejemplo, el nivel de estrés laboral ha llegado a tales extremos que se lo denomina Karoshi o muerte por estrés laboral.

Las presunciones, antes de aplicar el instrumento de medición de estrés, eran de mayores niveles de estrés crónico o burnout en las tres dimensiones que la componen, no obstante, fueron menores al comparar la hipótesis y las pruebas empíricas. Los resultados evidenciaron que en la dimensión de cansancio emocional un poco menos de 7 de cada diez funcionarios tienen niveles bajos y 9 de cada diez entre bajos y medios, en despersonalización 7 de cada diez funcionarios se mantienen en niveles entre bajo y medio y, finalmente en la percepción de realización personal casi la mitad de la muestra tuvieron resultados altos.

Los funcionarios del municipio de Quito en general son técnicos y resilientes, se distinguen por capacitarse y mantener una mística por el cariño a su institución y a su ciudad, esta es una de las razones por las que, los tiempos difíciles, se han podido superar y podría ser una razón de la diferencia de resultados comparados con otros estudios de otros países y situaciones.

Sin embargo, se recomienda ampliar para futuras investigaciones este tipo de estudios, con el fin de prever y controlar efectos colaterales negativos, en otros departamentos e instituciones, derivados de uno de los grandes problemas de nuestro tiempo: el estrés laboral crónico. Por otro lado, la importancia de mantener

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

bajos niveles de estrés se reflejará en un buen clima organizacional; motivación, compromiso y empoderamiento, adecuado afrontamiento de problemas para la toma de decisiones y finalmente resultados y cumplimiento de metas empresariales.

Los trabajadores del área financiera se ven copados de trabajo debido a que sus actividades, obligaciones y demandas, las cumplen dentro del horario laboral dentro de la institución, así como una vez terminada su jornada laboral, quedándoles poco tiempo de calidad con su familia, por lo que se recomienda que a los funcionarios municipales se les pueda proporcionar seguimientos sistemáticos de su estado de salud, que genere programas integrales de promoción de la salud, con participación intersectorial.

Un buen ambiente laboral es fundamental para el éxito y el bienestar tanto de los empleados como de la empresa en su conjunto, contribuye a la salud mental y física de los empleados al reducir el estrés, promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y fomentar relaciones interpersonales saludables. Los empleados que se sienten apoyados y valorados tienden a ser más felices, comprometidos y productivos en su trabajo dado el estímulo hacia la motivación y satisfacción en el trabajo, esto traduce en un aumento del compromiso de los empleados y, por tanto, en una mayor productividad y rendimiento.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arce Julio, Raquel, Rubio Buchard, Katherin, Cuadro Vizcaino, Helena, Fonseca-Angulo, Rosa, León-García, Marcela, & Rodríguez-Barraza, Paola. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56. <https://n9.cl/8tezt>
- Cacpata Calle, Wilson, German Fabricio Acurio Hidalgo, y Wilson Paredes Navarrete. (2020). Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando mapas cognitivos. *Revista Investigación Operacional*, 41(5). <https://n9.cl/hmyux>
- Conde-Chávez, A. L., Cortez-Andrade, G. E., González-Salas, R., & Toro-Toro, J. (2023). Síndrome de burnout en el personal de salud del seguro social campesino. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 1217–1224. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3527>
- El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo. <https://n9.cl/8ydnxb>
- Estrada Chimbo, Juana Paola. (2012). Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Hospital Provincial General “Pablo Arturo Suarez” y en el Laboratorio y Centro de Medicina Ocupacional “Ecuamerican” de la ciudad de Quito. (Tesis de Licenciada de Psicología). UTPL, Quito. pp. 85. <https://n9.cl/wjnua>
- García Lino, Maritza Elizabeth. (2020). Estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria de una institución pública de la ciudad de Manta. *Revista San Gregorio*, (43), 140-154. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1412>
- Hernández Hernández, Adelaido, Víctor R. Miranda Lara, Mayra J. Ramírez González, Samantha Latorre Cervantes, y Jesús C. Ruvalcaba Ledezma (2018). Factores que predisponen a Síndrome de Burnout en personal de enfermería en primer nivel de atención. *Educación y Salud: Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 7(13), p. 2007-4573. <https://n9.cl/dpxvps>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Marcela Consuelo Albán-Cevallos; Mireya Silvana Cuarán-Guerrero

- Mamani Ramos, Claudia Judith, y Rut Ester Mamani Limachi. (2021). Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la microrred de salud Cono Norte de Tacna. *Plattaform & workflow by OJS / PKP*, <https://n9.cl/3pv0re>
- Manzano Díaz, Angélica. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511. <https://n9.cl/e9sl92>
- Hernández Hernández, Adelaido, Víctor R. Miranda Lara, Mayra J. Ramírez González, Samantha Latorre Cervantes, y Jesús C. Ruvalcaba Ledezma (2018). Factores que predisponen a Síndrome de Burnout en personal de enfermería en primer nivel de atención. *Educación y Salud: Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 7(13), p. 2007-4573. <https://n9.cl/dpxvps>
- Serrano Polo, Oscar Rodolfo; Carriel Román, Alicia del Pilar; Sánchez Barreto, Ximena Del Rocío (2021). Cuestionario de burnout de Maslach (MBI-Ed) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Sociedad & tecnología*, 4(1), págs. 2-12. <https://n9.cl/8h5am>