



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Modalidad Proyecto de Investigación

Tema:

Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de
CAJARDENSA, 2024- 2025

Autores:

Adriana Mishell Acosta Minda

Julexi Liseth Ponce Mantuano

Tutor:

Psi. Clin. Katty Monserrate Villavicencio Navia

Periodo 2025-1

Certificación de Autoría

Certificación de Autoría

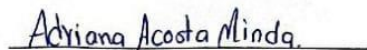
Las estudiantes Julexi Liseth Ponce Mantuano y Adriana Mishell Acosta Minda, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación: *“Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024- 2025”* modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del Código orgánico de la economía social de los conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí (Uleam), licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de esta producción, con fines estrictamente académicos. Así mismo, autorizamos a la Uleam de Manta, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que este informe objeto de la presente autorización, es original en su forma de expresión y no infringe el derecho del autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Uleam.

AUTORES:



Julexi Liseth Ponce Mantuano
C.I: 1316435344
Investigadora Principal



Adriana Mishell Acosta Minda
C.I: 1729003887
Investigadora I

Certificación del Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias de la Salud de la Carrera de Psicología de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Proyecto de Investigación bajo la autoría de las estudiantes Acosta Minda Adriana Mishell y Ponce Mantuano Julexi Liseth, legalmente matriculado/a en la carrera de Psicología, período académico 2025 (1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es "Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024- 2025".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 22 de Julio de 2025

Lo certifico,


Psi. Cli. Katty Monserrate Villavicencio Navia
Docente Tutor(a)
Carrera de Psicología

Acta de Tribunal

A los ____ días de _____ 2025 convocados por el Consejo de Facultad, se dan cita

_____,' _____,'

_____ designados para recibir la sustentación del Trabajo

de Titulación: "EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA

SALUD MENTAL DEL PERSONAL DE CAJARDENSA, 2024- 2025"

Calificación:

Calificación:

Calificación:

SUB TOTAL DE LA DEFENSA: _____

En la ciudad de Manta, ____ de _____ del 2025

Es legal,

Lcda. Karina Andrade

Secretaria de la Unidad Académica

Dedicatoria

A mi familia, por ser mi fuerza y refugio en cada etapa de este camino.

A mis hermanas, Geovanna y Evelyn, por acompañarme en los momentos más difíciles.

A mi tía Milena, por su guía y su amor incondicional.

Y a mi padre, Geovanny, quien con su ejemplo me enseñó a no rendirme.

Este logro también les pertenece.

Adriana Mishell Acosta Minda

A Dios por ser mi sostén en mis días cálidos y oscuros.

A mis padres Angela & Jimmy, por su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos Nahomi & Carlos, por estar presente en todo momento.

A Andrés, por su presencia, sabiduría y cariño.

A todos ellos y a quienes confiaron en mi durante este proceso, les agradezco genuinamente y les dedico este logro con total gratitud.

Julexi Listeh Ponce Mantuano

Agradecimiento I

Agradezco profundamente a Dios, por ser mi guía en cada paso y mi refugio en los momentos de incertidumbre. Su presencia ha sido luz en mi camino y me ha dado la fuerza necesaria para no rendirme. A mi universo: mi familia, mi mayor tesoro. Gracias por ser el refugio de mi alma y la fortaleza que me sostuvo en los días más difíciles. A mi tía Milena, una segunda madre, por su amor incondicional, por estar presente en cada paso, con palabras de aliento cuando más las necesitaba. A mis hermanas, Geovanna y Evelyn, por ser mi abrigo en los momentos de agotamiento y estrés; por su apoyo silencioso y constante, y por sus abrazos que calmaban el alma.

A mis padres, Geovanny, por enseñarme a no rendirme y ser resiliente a soñar en grande y a luchar con el corazón. A mi madre, Cecilia, por acompañarme a su manera durante este proceso universitario. A mis primos Leandro, Jeffer, Alejandro y Cris, por acompañarme con alegría en este camino. Y a mi pequeño Emilio, cuyo amor puro y sonrisa sincera me motivaron a seguir incluso en los días más oscuros. A mis abuelos, quienes con su ejemplo de vida y fe siempre me han inspirado; y especialmente a mi abuelita, cuyas oraciones me guiaban cuando más lo necesitaba.

A mis amigas del alma: gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba. A Liseth, Rebeca, Gabriela, Margarita, Samantha y Denisse, por compartir conmigo no solo clases, sino también sueños, caídas, risas y aprendizajes. A mi compañera de tesis, Liseth Ponce, por su entrega, compromiso y por ser una guía incansable durante todo este proceso. A nuestra tutora, la psicóloga Katty Villavicencio, por su orientación generosa, sus consejos sabios y por confiar en nuestro trabajo. Gracias por sembrar en nosotras confianza, responsabilidad y pasión. A la Universidad ULEAM, por todos los aprendizajes, los retos superados y las experiencias vividas que me ayudaron a crecer como persona y como profesional. Aunque el camino no siempre fue fácil, cada paso valió la pena.

Adriana Mishell Acosta Minda

Agradecimiento II

Agradezco profundamente a Dios, por darme un día más de vida y por toda la sabiduría y fortaleza que me brinda a diario para sobrellevar con fe los retos y aprendizajes.

A mi madre Angela Mantuano, mi mayor inspiración y ejemplo a seguir, gracias por su amor incondicional, por ser mi soporte y refugio durante este proceso. A la memoria de mi padre Jimmy Ponce, quien siempre vivirá en mis recuerdos y en lo más profundo de mi corazón. Su amor y consejos me siguen acompañando en cada etapa de mi vida.

A mi hermana Nahomi Ponce, mi fiel confidente y acompañante de locuras, gracias por existir y hacer de mis días un momento especial junto a Clyde (el gato mimado de casa).

A mi hermano Carlos Ponce, por sus enseñanzas y apoyo constante; a mi cuñada Cristina Sánchez y sobrinos Karla & Sebastián, por ser parte de mi familia, los adoro y quiero profundamente.

A mi querido Andrés Mero, por motivarme a diario, por cada nueva vivencia, cada risa compartida, por su amor, paciencia y ayuda infinita a lo largo de este trayecto. A mi mejor amigo Victor Castro, por siempre estar presente, por su simpatía, confianza, empatía y actitud positiva hacia mí.

A mi apreciada amiga y dupla de tesis Adriana Acosta, por su compromiso, esfuerzo y perseverancia, que fueron esenciales para culminar el trabajo.

A mis amigas de la universidad; Rebeca, Margarita, Denisse, Gabriela & Samantha, por siempre darme aliento en mis momentos difíciles, por no rendirse y por caminar en esta travesía siendo firmes contra todo pronóstico y juntas hasta el final.

A mi tutora de tesis la Psi. Clin. Katty Villavicencio, gracias por su paciencia, por creer en nuestras capacidades, por brindarnos sus conocimientos y orientación. Su experiencia y acompañamiento fueron claves para el desarrollo de este proyecto.

A todos ellos, les agradezco de corazón.

Julexi Listeh Ponce Mantuano

Índice

	Pág.
Certificación de Autoría.....	II
Certificación del Tutor	III
Acta de Tribunal.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento I.....	VI
Agradecimiento II.....	VII
Resumen	XII
Abstract.....	XIII
Introducción	1
Problema de Investigación.....	3
Antecedentes.....	5
Justificación	6
Objetivos de investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos específicos	7
Preguntas de investigación	7
Capítulos.....	8
Capítulo 1: Marco teórico	8
1. Fundamentación del estrés laboral.....	8
1.1. Definición de estrés laboral	8
1.2. Tipos de estrés laboral	8
1.2.1. Estrés laboral episódico:.....	8
1.2.2. Estrés laboral crónico:	8
1.2.3. Eustrés:	9
1.2.4. Distrés:	9
1.3. Causas del estrés laboral	9

1.4. Modelo transaccional del estrés y afrontamiento	10
2. Fundamentación de salud mental	11
2.1. Definición de salud mental	11
2.2. El duelo en los trabajadores de funerarias y sus consecuencias en la salud mental	11
2.3. Mecanismos psicológicos de afrontamiento	12
3. Fundamentación de las funerarias	12
3.1. Características de los centros funerarios.....	13
3.2. Tipos de servicios funerarios.....	14
3.2.1. Servicio de entierro tradicional.....	14
3.2.2. Servicios de cremación:.....	14
3.2.3. Servicios de conmemoración o memorial:	14
3.3. Riesgos laborales a los que se expone el personal de servicios funerarios.....	14
5. Análisis teórico general	16
Capítulo 2: Metodología	17
2. Diseño de la Investigación	17
2.1. Enfoque:.....	17
2.1.2. Modalidad del trabajo de grado:	17
2.1.3. Nivel:	18
2.2. Métodos de Investigación.....	18
2.2.1. Análisis y síntesis:	18
2.2.2. Inductivo - deductivo:.....	18
2.2.3. Histórico lógico:	18
2.2.4. Empírico:	18
2.3. Población y muestra.....	18
2.4. Criterios.....	19
2.4.1. Criterio de Inclusión.....	19
2.4.2. Criterio de Exclusión:.....	19
2.5. Definición de Variables.....	19

Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS.....	19
2.6. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	21
☐ Consentimiento informado:	21
☐ Entrevista semiestructurada:	21
☐ Escala de estrés laboral (OIT-OMS):	22
☐ Cuestionario de salud SF-36	23
2.7. Validez de la Investigación	25
2.8. Procedimiento	25
2.9. Manejo de Datos	26
2.10. Consideraciones Éticas	26
Capítulo 3: Resultados	27
3.1. Datos sociodemográficos	28
3.2. Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS	31
3.2.1. Análisis por dimensiones	31
3.3. Cuestionario de Salud SF-36	35
3.3.1. Análisis por dimensiones	35
3.4. Entrevistas a Profesionales de la salud mental	40
3.4.1. Información recopilada	40
3.4.2. Análisis general de las entrevistas.....	43
Capítulo 4: Análisis final y sugerencias de intervención	44
4.1. Conclusiones.....	44
4.2. Recomendaciones.....	46
4.3. Plan de Acción	47
Objetivos Específicos	47
Referencias Bibliográficas.....	51
Anexos.....	58
Anexo 1: Plan de trabajo y cronograma	58
Anexo 2: Oficio de la carrera.....	59

Anexo 3: Oficio hacia CAJARDENSA.....	60
Anexo 4: Carta de exención del Ceish	61
Anexo 5: Carta de aprobación de entrevista.....	62
Anexo 6: Consentimiento informado cuestionarios.....	63
Anexo 7: Consentimiento informado entrevistas.....	64
Anexo 8: Fotos de evidencia	65
Anexo 9: Formato de entrevista	66
Anexo 10: Instrumentos	67
Anexo 10.1. Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS	67
Anexo 10.3. Cuestionario de salud SF-36	72

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Datos sociodemográficos (Sexo).....	28
Ilustración 2: Datos sociodemográficos (Edad).	28
Ilustración 3: Datos sociodemográficos (Tiempo laborando en la empresa).	29
Ilustración 4: Datos sociodemográficos (Tipo de puesto).	30
Ilustración 5: Resultados por dimensiones- OIT..	31
Ilustración 6: Cuestionario de Salud SF-36 Resultados por Dimensión.	35

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables	19
Tabla 2. Estructura del SF36	23
Tabla 3: Plan de Acción.....	49

Resumen

Introducción. El estrés laboral se ha convertido en una de las principales causas de deterioro de la salud mental en los entornos profesionales, particularmente en sectores con alta exigencia emocional y operativa, como el funerario. En este contexto, el presente proyecto se centró en evaluar los niveles de estrés y su impacto en el bienestar físico-psicológico de la empresa CAJARDENSA, ubicada en Manta, Ecuador. **Objetivo general.** Determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA. **Metodología.** Considerando que las funerarias implican una exposición constante a contextos emocionalmente demandantes, se desarrolló el estudio con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con un diseño secuencial explicativo. Además, se aplicaron instrumentos psicométricos validados (OIT-OMS y SF-36) a una muestra de 67 trabajadores de los distintos departamentos de CAJARDENSA, complementado con entrevistas a profesionales de la salud mental (psicólogo organizacional y clínico). **Resultados.** Los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados evidencian que el personal de CAJARDENSA enfrenta altos niveles de estrés vinculados al clima y estructura organizacional, liderazgo y cohesión grupal. Asimismo, se observan afectaciones emocionales, físicas, baja vitalidad y salud mental comprometida, lo que refleja un entorno laboral adverso con impacto psicosocial. **Conclusión.** Ante las dimensiones afectadas, se comprobó la necesidad de implementar estrategias de prevención del estrés laboral como; fortalecimiento del liderazgo, mejora del clima organizacional y promoción del autocuidado emocional. Este trabajo aporta una base sólida para el diseño de políticas internas que promueven el bienestar integral del personal en contextos funerarios.

Palabras clave

Estrés laboral; Salud mental; Estrategias de prevención; Sector funerario; Duelo

Abstract

Introduction. Work-related stress has become one of the main causes of mental health deterioration in professional settings, particularly in sectors with high emotional and operational demands, such as the funeral industry. In this context, this project focused on evaluating stress levels and their impact on the physical and psychological well-being of CAJARDENSA, a company located in Manta, Ecuador. **General objective.** To determine the prevalence of work-related stress and its consequences on the mental health of CAJARDENSA's staff. **Methodology.** Considering that funeral homes involve constant exposure to emotionally demanding contexts, the study was conducted using a mixed approach (qualitative and quantitative) with an explanatory sequential design. In addition, validated psychometric instruments (ILO-WHO and SF-36) were applied to a sample of 67 workers from different departments at CAJARDENSA, complemented by interviews with mental health professionals (organizational and clinical psychologists). **Results.** The data obtained from the questionnaires administered show that CAJARDENSA staff face high levels of stress linked to the organizational climate and structure, leadership, and group cohesion. Emotional and physical effects, low vitality, and compromised mental health are also observed, reflecting an adverse work environment with psychosocial impact. **Conclusion.** Given the impacted dimensions, the need to implement work-related stress prevention strategies was confirmed, such as strengthening leadership, improving the organizational climate, and promoting emotional self-care. This work provides a solid basis for the design of internal policies that promote the comprehensive well-being of staff in funeral settings.

Keywords

Work-related stress; Mental health; Prevention strategies; Funeral sector; Grief

Introducción

En las últimas décadas, la influencia del entorno laboral en el bienestar mental de los empleados ha adquirido importancia en el mundo académico y profesional, debido al aumento de problemas asociados con el estrés, la ansiedad y el cansancio emocional. Este fenómeno es particularmente relevante en industrias donde la interacción continua con circunstancias emocionalmente demandantes es una parte esencial de las responsabilidades laborales, tal como sucede en el ámbito funerario (Bada, 2020).

Si bien esta problemática ha sido abordada desde diversas disciplinas, aún persisten vacíos importantes respecto a la comprensión integral de cómo el estrés laboral influye en la salud mental de los trabajadores en estos contextos específicos y culturalmente determinados.

La investigación se fundamenta en la premisa de que el estrés laboral es un factor determinante en la salud mental de los profesionales del sector funerario, quienes están expuestos a situaciones emocionalmente complejas y estresantes en su entorno laboral.

El objetivo de este trabajo es analizar la evaluación y relación entre el estrés laboral y la salud mental de los empleados de CAJARDENSA, con el fin de identificar las repercusiones que se generan y los factores que contribuyen a esta problemática. El estudio se realizó mediante un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), utilizando instrumentos psicológicos validados para medir el estrés laboral y la salud mental de los colaboradores.

En este sentido, la tesis enmarca a los objetivos generales y específicos, preguntas de investigación, justificación, problemática y antecedentes como elementos principales, seguido de ellos se estructura en cuatro capítulos:

El primero se centra en el marco teórico que aborda los fundamentos necesarios para comprender el tema de estudio, incluyendo las definiciones básicas, enfoques teóricos y antecedentes que permiten contextualizar la investigación. El segundo describe la metodología utilizada, detallando el diseño de investigación, la población de estudio, y los instrumentos empleados. El capítulo tercero presenta los resultados obtenidos, tanto desde el análisis estadístico como desde la interpretación cualitativa. Finalmente, el capítulo cuarto

ofrece una discusión crítica de los hallazgos, así como conclusiones, recomendaciones y un plan de acción, orientadas a mejorar las condiciones psicosociales de los trabajadores del ámbito mortuario.

Con este estudio, se busca enriquecer la discusión académica sobre el estrés laboral y la salud mental en ambientes laborales desafiantes, así como proporcionar material que sea valioso para la elaboración de políticas dentro de las organizaciones que fomenten el bienestar emocional de los trabajadores en las empresas funerarias.

Problema de Investigación

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se considera un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales, que surgen cuando las demandas profesionales superan las competencias y capacidades del empleado para realizar su trabajo de manera efectiva (INSP, 2023).

El estrés laboral en el ámbito funerario ha surgido como un problema significativo a nivel mundial, especialmente tras la pandemia de COVID-19, puesto que, este sector enfrenta la realidad constante de la muerte, y se ha visto afectado por un aumento en las demandas emocionales y físicas de los trabajadores (Zapata et al., 2023).

Una investigación realizada en Medellín - Colombia, reveló que entre el 20% y el 33% de los colaboradores de funerarias enfrentan elevados niveles de estrés, lo que aumenta el riesgo de desarrollar Síndrome de Burnout. Este fenómeno no solo afecta la salud mental de los empleados, sino que, también puede impactar negativamente en la calidad del servicio ofrecido a las familias en duelo (Olarte et al., 2022).

En el contexto latinoamericano el panorama también es alarmante porque la cultura del duelo y la muerte varía significativamente entre los países, lo que influye en cómo se percibe y se maneja el estrés laboral en este sector. En muchos casos, el personal funerario se enfrenta a un estigma social que agrava su carga emocional (Palacios y Bernal, 2019).

Un estudio en Argentina concluyó que existe una relación directa entre la ansiedad ante la muerte y los años de labor en empleados de servicios funerarios, sugiriendo que aquellos con mayor experiencia tienden a desarrollar mecanismos de afrontamiento más efectivos a diferencia de aquellos que recién se incorporan, sin embargo, esto no elimina la exposición al estrés laboral (Olarte et al., 2022).

Mientras que, en Ecuador el estrés laboral ha mostrado un notable aumento en los últimos años por la falta de políticas públicas y corporativas que fomenten su prevención (Cruz, 2023). Asimismo, la información epidemiológica disponible en el país sobre el sector funerario en relación al tema de investigación es limitada, lo que dificulta establecer con

precisión la proporción de trabajadores que podrían presentar niveles elevados de estrés laboral.

No obstante, dentro de la Provincia de Manabí en especial en la ciudad de Manta, no hay estudios suficientes sobre el tema, pero no se descarta el hecho de que dentro de las diferentes funerarias existan problemas de esta naturaleza que pueden estar afectando a los trabajadores.

Antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado el estrés laboral como una pandemia global que impacta a más del 35% de los trabajadores en el mundo (OMS, 2023). En el contexto particular de las empresas funerarias, la situación se agravó durante la pandemia del COVID-19, lo que incrementó la cantidad de tareas y presión emocional en los empleados de esta industria.

En el contexto latinoamericano, un informe publicado por Austudillo et al., (2022) enfatiza que, el personal de funerarias experimenta niveles de estrés más altos que otras profesiones de servicios, este incremento se debe a diversos factores como; la exposición al duelo, horarios laborales irregulares y extensos, presión de proporcionar una atención calidad en momentos emocionalmente difíciles, entre otros.

Además, un artículo publicado por ALPAR (Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios) simboliza los intereses y avances del sector en países como; Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela, informando que a la fecha muchas funerarias aún están en la búsqueda de una metodología efectiva para garantizar la protección, salud de los colaboradores y responsabilidad social en un entorno de sostenibilidad universal, pero carecen de un sistema articulado y certificado que respalde formalmente la implementación de estas buenas prácticas (Rincón et al., 2019).

Sin embargo, en la ciudad de Manta se realizó recientemente un proyecto enfocado en la atención al cliente en la funeraria San Antonio y su desarrollo empresarial (Chancay, 2024), aunque este estudio no se centró directamente en el estrés laboral, sus hallazgos sobre los desafíos en la comunicación con clientes y la resolución de conflictos subrayan factores potenciales de estrés para los trabajadores de este rubro.

Justificación

El estrés es una problemática prevalente en la actualidad generado por múltiples factores asociados a condiciones laborales y personales por las diversas actividades que puede llegar a desempeñar un individuo diariamente, provocando así, consecuencias fisiológicas y mentales que afectan su desempeño y productividad (Buitrago et al., 2021).

Partiendo de esta premisa teórica se fundamenta la importancia de llevar a cabo esta investigación, porque en Ecuador no hay suficientes estudios sobre el tema en cuestión, dado que, quienes laboran en este entorno se ven expuestos a situaciones desafiantes que parten desde la comercialización de propiedades memoriales, servicios exequiales hasta la atención al cliente durante el duelo que viven las familias, lo que conlleva a una considerable exigencia tanto a nivel emocional como físico.

A través de este proyecto se busca proporcionar información relevante en tiempo real que impulsen a otros investigadores y expertos a elaborar búsquedas más exhaustivas sobre el tema. Esto se debe a que aquellos que se dedican a la labor en funerarias suelen estar expuestos a altos niveles de estrés, resultado de las exigencias vinculadas a sus actividades, lo que puede afectar diferentes aspectos de su vida tanto personal como profesional.

Este estudio es viable porque se tiene la apertura a los departamentos de la funeraria CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta), lo cual facilita la recopilación de datos, además, se cuenta con el asesoramiento técnico de los especialistas de la carrera de Psicología de la ULEAM y con el apoyo de otros profesionales en el área para la evaluación de las variables a investigar. Asimismo, existe tiempo, responsabilidad, predisposición y compromiso por parte de las investigadoras para desarrollar un trabajo competente, dado que, se dispone de los recursos económicos necesarios.

Objetivos de investigación

Objetivo General

Determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA.

Objetivos específicos

1. Analizar los referentes teóricos del estrés laboral en conjunto de las causas y consecuencias que influyen en la salud mental de los trabajadores de CAJARDENSA.
2. Identificar los factores estresantes presentes en el entorno laboral de CAJARDENSA.
3. Proponer estrategias de prevención y promoción sobre el estrés que permitan a los trabajadores de CAJARDENSA mantener una buena salud física y mental.

Preguntas de investigación

- ¿En qué medida el estrés laboral afecta el bienestar general de los empleados de CAJARDENSA?
- ¿Cuáles son los principales factores de estrés laboral percibidos por los trabajadores de CAJARDENSA?
- ¿Qué estrategias de intervención podrían implementarse en CAJARDENSA para reducir el estrés laboral y mejorar la salud mental de los empleados?

Capítulos

Capítulo 1: Marco teórico

1. Fundamentación del estrés laboral

1.1. Definición de estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene que el estrés laboral está relacionado con elementos estructurales tales como; la organización y el diseño del empleo, así como las dinámicas vinculadas en el entorno, las exigencias laborales incluyendo las habilidades grupales o individuales en las expectativas de la cultura organizacional (UCO, 2020).

Con respecto a la interacción entre el individuo y su entorno laboral, Cruz (2021) señala que la percepción de amenazas en el trabajo puede impactar significativamente el bienestar integral de un individuo, puesto que, enlaza aspectos psicológicos, físicos y sociales, lo que conlleva a desarrollar inestabilidad emocional y problemas en la productividad.

1.2. Tipos de estrés laboral

Las investigaciones recientes en el campo de la psicología organizacional, desarrollados por Hrlog (2022), exhiben cuatro manifestaciones principales del estrés en el entorno laboral:

1.2.1. Estrés laboral episódico: Se manifiesta en periodos breves y esporádicos, está relacionado con situaciones específicas o tareas puntuales, y tiende a desaparecer una vez que se resuelve el problema.

1.2.2. Estrés laboral crónico: Representa una preocupación mayor dentro del ámbito organizacional porque prevalece durante mucho tiempo. Surge cuando diversos factores estresantes se mantienen persistente en el ambiente laboral, como la sobrecarga de actividades, carencia de reconocimiento, compensaciones económicas inadecuadas o ambientes laborales poco saludables o inestables.

1.2.3. Eustrés: Es una forma de estrés que resulta beneficiosa, se manifiesta cuando las personas se enfrentan a nuevos desafíos profesionales, como emprender una nueva trayectoria profesional o al iniciar un nuevo empleo.

1.2.4. Distrés: Es la manifestación más perjudicial del estrés laboral, tiene profundas repercusiones a nivel psicológico, emocional y físico. Su gravedad radica en que, en lugar de facilitar la adaptación, se transforma en una carga que puede impactar todos los aspectos de la vida del individuo. Este proceso puede dar lugar a condiciones más severas, como el síndrome de burnout o el trastorno de ansiedad generalizada.

1.3. Causas del estrés laboral

De acuerdo con la OIT y la OMS, las causas del estrés laboral se originan en distintos ámbitos que interactúan entre sí; condiciones y organización del trabajo, demandas relacionadas con la vida familiar y factores individuales del trabajador. Estos elementos determinan cómo se experimenta la presión laboral y su impacto sobre la salud mental y el desempeño, permitiendo categorizar las causas del estrés según su origen y naturaleza (Instituto Nacional de Salud Pública, 2023).

- **Causas relacionadas con el trabajo:**
 - Ritmo laboral intenso y presión de tiempo.
 - Falta de control sobre tareas y exposición a riesgos.
 - Baja participación en la toma de decisiones y escaso apoyo de colegas o supervisores.
 - Limitadas oportunidades de desarrollo profesional y seguridad laboral insuficiente.
 - Jornadas prolongadas, remuneración insuficiente y acoso laboral o sexual.
- **Causas relacionadas con la vida familiar:**
 - Conflicto entre roles laborales y familiares, especialmente en mujeres.
 - Exposición de la familia a riesgos ocupacionales.
 - Violencia doméstica o sexual y dificultades logísticas en la vida diaria.
- **Causas personales:**
 - Alta competitividad y hostilidad en el entorno.

- Excesivo compromiso laboral.
- Baja autoestima o falta de confianza en sí mismo.

1.4. Modelo transaccional del estrés y afrontamiento

El modelo transaccional del estrés y la forma de afrontarlo, creado por los psicólogos Richard S. Lazarus y Susan Folkman en 1984, constituye un marco psicológico que analiza la manera en que los sujetos interpretan y reaccionan ante los estresores en su entorno, es decir, el estrés no se origina únicamente de situaciones externas, sino también de la interacción entre las personas y su contexto. Debido a que, un evento se considera estresante solo después de que la persona lo haya evaluado como dañino o amenazante dentro de los límites del entorno (Kivak, 2024).

Un aspecto fundamental de este enfoque es el proceso de evaluación, en el cual los individuos determinan si una situación presenta un peligro o un reto, dependiendo de los recursos que tienen a su disposición. En este sentido, el estrés se configura como un proceso dinámico y multifactorial, donde convergen respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales.

Mientras que, el afrontamiento centrado en el problema implica tratar la fuente de estrés de manera directa, esto se refiere a la aplicación de habilidades para resolver problemas con el fin de reducir o eliminar el estrés del medio. Este proceso abarca la generación de soluciones, la evaluación de ventajas y desventajas, y la implementación de acciones.

Además, su aporte teórico radica en resaltar que no es la situación en sí misma la que determina el malestar, sino la manera en que es interpretada. Sin embargo, una de sus limitaciones es que privilegia el papel de la cognición consciente, dejando en un segundo plano las respuestas automáticas o no deliberadas que también forman parte de la experiencia del estrés (Chamaco et al., 2024).

2. Fundamentación de salud mental

2.1. Definición de salud mental

La salud mental es un estado integral de bienestar emocional, psicológico y social que permite a las personas afrontar el estrés cotidiano, desarrollar sus capacidades, tomar decisiones, establecer relaciones saludables y participar activamente en su entorno.

No se limita a la ausencia de trastornos, sino que surge de la interacción compleja entre factores individuales, sociales y estructurales, determinando la resiliencia y vulnerabilidad de cada persona. Constituye un derecho humano fundamental y un componente esencial del bienestar general, que influye en el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico a lo largo de todas las etapas de la vida, y cuya promoción y protección son indispensables para garantizar la calidad de vida (OMS, 2022).

2.2. El duelo en los trabajadores de funerarias y sus consecuencias en la salud mental

Las personas que laboran en el campo funerario especialmente aquellos que crecieron en hogares relacionados con esta profesión, la muerte ha sido algo habitual desde su infancia, han aprendido a considerarla no como un tema extraño o aterrador, sino como una fase más de la existencia, tan normal como el nacimiento.

La interacción continua con situaciones traumáticas, como la preparación de restos o la atención a familias en duelo, demanda un esfuerzo emocional constante que puede desbordar los recursos de afrontamiento del personal. Sin embargo, aquellos empleados que carecen de redes de apoyo institucional o estrategias preventivas, presentan un mayor riesgo de experimentar consecuencias negativas en su salud mental, tales como ansiedad, depresión, fatiga emocional o estrés (Hope, 2023).

Estas condiciones no solo afectan la esfera personal, sino que también repercuten en el desempeño laboral y en la capacidad de mantener relaciones saludables con compañeros y clientes. De acuerdo con un estudio del Instituto Nacional de Salud Mental, los trabajadores del sector funerario reportan mayores tasas de insomnio y alteraciones

físicas relacionadas con el estrés en comparación con otras ocupaciones (Funeraria Online, 2025).

2.3. Mecanismos psicológicos de afrontamiento

Entre los mecanismos de afrontamiento más frecuentes en el personal funerario se encuentran:

- **La racionalización:** Consiste en comprender la muerte como parte natural del ciclo vital.
- **La resignificación:** Implica ver su labor como un servicio trascendente, un acto de humanidad hacia los dolientes (Revista Funeraria, 2024).
- **El establecimiento de rutinas claras:** Permite que los trabajadores funerarios mantengan un grado de control sobre una situación emocionalmente caótica, lo cual es fundamental para reducir el impacto del estrés agudo y prevenir el Síndrome de Burnout (PANASEF & Fundación Salud y Persona, 2024).

Cabe destacar que, cuando no se desarrollan mecanismos de afrontamiento eficaces, los trabajadores funerarios pueden experimentar síntomas de fatiga por compasión, niveles elevados de estrés o incluso trastornos de ansiedad. En este sentido, el estigma social asociado a su profesión, la falta de reconocimiento y el aislamiento emocional son factores que agravan esta situación (Funeraria Online, 2025).

Es por ello que, durante la pandemia del Covid-19, estos riesgos se intensificaron, ya que, los trabajadores debieron enfrentar una carga emocional sin precedentes, realizar múltiples servicios por día y contener a familias que no podían despedirse de sus seres queridos debido a restricciones sanitarias. Todo sin contar muchas veces con un apoyo psicológico estructurado ante dicha situación traumática (Córdoba-Rojas et al., 2021).

3. Fundamentación de las funerarias

La interacción continua y acumulativa con la muerte, eventos traumáticos y personas cercanas en luto por pérdidas puede realmente influir en los índices de tensión, provocar modificaciones psicológicas desfavorables y disminuir el bienestar mental. Todos estos

factores pueden ser considerados situaciones que tienen el potencial de ser traumáticas y demandar un elevado trabajo emocional, ya que es necesario que los empleados exhiban empatía y expresen emociones acordes con la situación de dolor particular (Guidetti, et al. 2021). Por ende, a continuación, se abordan aspectos relevantes sobre funerarias que permiten comprender su relación con las variables de estudio.

3.1. Características de los centros funerarios

La Procuraduría Federal del Consumidor (2019), menciona que, las agencias funerarias pueden ser públicas o privadas, ambas proporcionan paquetes de servicios de uso inmediato y para utilización futura, y se subdividen en:

- **Servicios funerarios inmediatos:** Son los que se contratan y son cancelados en su totalidad en el momento que sucede el fallecimiento.
- **Servicios funerarios a futuro o de previsión:** Son aquellos que se adquieren antes de que suceda el acontecimiento como una forma de prevención, por lo general, se compra a plazos mediante facilidad de pagos mensuales.

No obstante, David Oquendo (2023) en su investigación propone una estructura organizacional que divide al personal de los centros funerarios en tres áreas fundamentales:

En primer lugar, se encuentra el área administrativa que constituye el eje central de la gestión, donde los profesionales desarrollan una labor que requiere una visión holística de la empresa, este departamento no solo se enfoca en la administración y protección de los recursos empresariales, sino que también está direccionado a ejercer funciones de liderazgo sobre el resto del personal. Por ello, la integran; gerentes, administradores, especialistas en finanzas, tesoreros y profesionales de recursos humanos.

Mientras que, el área comercial está conformada por personal de recepción, asesores comerciales, especialistas en mercadeo y directores de ventas, quienes se encargan de mantener y establecer el vínculo con las familias que requieren los servicios, ofreciéndoles los que más se adecuen a sus necesidades y presupuestos.

Del mismo modo, el área de servicios representa lo más visible en la empresa, dado que, la contemplan orientadores durante el duelo, conductores, especialistas en

tanatoestética y tanatopraxia, y a su vez, colaboradores dedicados a la gestión de trámites y documentación.

3.2. Tipos de servicios funerarios

Las tradiciones y culturas influyen considerablemente en la toma de decisiones en cuando a la adquisición de un servicio funerario, dado que, todas las familias manejan un sistema de creencias diferente, sin embargo, las distintas organizaciones buscan ofrecer un servicio de calidad. Por tanto, la funeraria Zaragoza (2023), expone que se dividen en:

3.2.1. Servicio de entierro tradicional: A menudo incluyen una vigilia o velatorio, una ceremonia fúnebre y finalmente el entierro. La ceremonia fúnebre puede realizarse en una iglesia, en las instalaciones de la funeraria, o en un lugar de importancia especial para el difunto o la familia. Este evento puede incluir lecturas, música, discursos y oraciones, porque es una oportunidad para honrar la vida del difunto y expresar el dolor de la pérdida.

3.2.2. Servicios de cremación: La cremación es una alternativa al entierro tradicional, que permite a las familias conservar las cenizas del difunto en urnas conmemorativas o esparcirlas en lugares significativos.

3.2.3. Servicios de conmemoración o memorial: Son ceremonias que se llevan a cabo sin la presencia del cuerpo del difunto. Este tipo de servicio puede ser particularmente útil cuando la muerte ocurre en el extranjero o cuando los restos no están disponibles por alguna razón.

3.3. Riesgos laborales a los que se expone el personal de servicios funerarios

Los riesgos laborales se representan a través de situaciones paulatinamente peligrosas que pueden afectar a los trabajadores durante el desempeño de sus funciones. De acuerdo con la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica San Pablo (2021), los profesionales suelen estar conscientes de los riesgos a los que se ven expuestos, y resulta complejo predecir en qué momento podría ocurrir un accidente.

De tal manera que, en el sector funerario los colaboradores frecuentemente se enfrentan a diversos desafíos que impactan su bienestar mental y físico. Por tanto, los

factores de riesgos en este campo se pueden categorizar en cinco tipos; seguridad, químico, biológicos, ergonómicos y psicosociales (Rodríguez, 2022).

Los que se enfocan en la posibilidad de adquirir infecciones severas, sufrir incidentes en los procesos de tanatopraxia por el contacto con líquidos biológicos a través de las membranas mucosas o sangre, al mismo tiempo, los peligros químicos están vinculados principalmente a las actividades de limpieza y desinfección. Por lo tanto, el equipo debe manipular compuestos químicos como el formaldehído durante la preparación, hipoclorito para desinfectar equipos y transportes, además de diferentes jabones y glicerina para el cuidado de tejidos (Páez, 2020).

Según Cenea (2024), lo ergonómico también representa un desafío relevante, porque se manifiesta en forma de fatiga visual y sobreesfuerzos físicos, relacionados con la postura mantenida durante largos periodos con la manipulación de elementos pesados, incluyendo féretros y el traslado de los fallecidos.

Guidetti et al. (2021) expone que, estos riesgos laborales afectan los niveles de agotamiento del personal, en donde se puede desarrollar el trastorno de estrés postraumático o su vez incrementar la ansiedad ante la muerte. Además, estos factores pueden resultar en una disminución considerable de la capacidad laboral.

Además, la sobrecarga emocional que experimentan los empleados de funerarias es la atención a clientes en momentos profundos de dolor, lo cual requiere de un delicado equilibrio entre lo emocional y mental. Conforme lo mencionado por la Asociación de Especialistas en prevención y salud laboral, las demandas organizativas del sector requieren atención continua las veinticuatro horas del día implicando trabajos por turnos y guardias nocturnas (AEPSAL, 2017).

4. Estrategias para equilibrar la carga emocional y laboral en trabajadores funerarios

Los hallazgos encontrados en el trabajo de Sepulcre Clement (2023), *“Estrategias de afrontamiento y apoyo social para promover el bienestar y reducir el estrés laboral en profesionales del sector funerario: una propuesta de intervención”*, se sugiere la

implementación de un programa psicosocial adaptado al contexto funerario. Dicho programa incluye talleres de afrontamiento, actividades de apoyo social y espacios de contención emocional, con el fin de disminuir los niveles de estrés y fortalecer la salud mental del personal.

Por otro lado, la investigación *“Causas y contramedidas del agotamiento laboral de los trabajadores funerarios de la provincia de Anhui - China”* se propone aplicar medidas estratégicas como mejorar la remuneración, ya que, según menciona el artículo, aunque la carga laboral no es excesiva, las exigencias emocionales, sociales y familiares no están compensadas económicamente, lo que genera desequilibrio y afecta la motivación. Además, se recomienda ampliar la capacitación con apoyo psicológico, con el fin de disminuir el agotamiento y promover el bienestar integral de los trabajadores funerarios.

5. Análisis teórico general

El estrés laboral en el sector funerario debe concebirse como un fenómeno complejo y multidimensional, donde se relacionan demandas emocionales, físicas y organizacionales que interactúan con los recursos disponibles y las estrategias de afrontamiento del trabajador. La exposición constante a la muerte, el acompañamiento de familias en duelo y la gestión simultánea de múltiples responsabilidades generan un desgaste emocional progresivo, que se potencia cuando los empleados perciben escasa autonomía, limitado reconocimiento y apoyo insuficiente por parte de la organización.

En este sentido, la investigación *Ansiedad ante la muerte y antigüedad laboral en empleados de empresas fúnebres y cementerios* elaborada por Burell y Selmán; Di Fabio y Peiró (2020) demuestran que la percepción de desequilibrio entre exigencias profesionales y recursos disponibles constituye un predictor determinante de estrés laboral. Así, en el contexto de CAJARDENSA las condiciones organizativas no solo modulan la intensidad del estrés, sino que, en ausencia de estructuras de apoyo psicosocial y liderazgo efectivo, se convierten en factores potenciadores del agotamiento emocional y despersonalización.

De modo que, las causas del estrés laboral en este contexto como la exposición sostenida a incidentes traumáticos y la responsabilidad de acompañar a individuos en

momentos de intenso sufrimiento incrementa significativamente la vulnerabilidad psicológica del personal. Por ello, resulta evidente que la gestión del estrés no depende únicamente de la experiencia individual, sino también de la implementación de estrategias organizacionales que fortalezcan la resiliencia, promuevan la contención emocional y optimicen la estructura de apoyo dentro de CAJARDENSA.

Por otro lado, las consecuencias del estrés laboral adquieren un carácter sistémico, afectando tanto la salud mental de los trabajadores como la eficiencia y sostenibilidad de la organización. El artículo de Barrera (2021) sobre *Profesionales del sector funerario. Percepciones sobre la muerte* menciona que las intervenciones parciales son insuficientes, por tanto, sugiere que abordar estas consecuencias demanda un enfoque que combine gestión emocional, reorganización de cargas, fortalecimiento del clima laboral y redes de apoyo estructuradas, adaptadas al contexto específico de la empresa.

Siendo así que, la aplicación de estas estrategias no solo mitigaría los efectos negativos sobre la salud mental del personal, sino que también aseguraría la sostenibilidad organizacional y la calidad del servicio en un entorno de alta carga emocional como el de CAJARDENSA, validando la necesidad de políticas internas proactivas frente al estrés laboral.

Capítulo 2: Metodología

2. Diseño de la Investigación

2.1. Enfoque:

El trabajo tendrá un alcance mixto de tipo secuencial explicativo, contenido por las variables cualitativas y cuantitativas, Además, se considera de tipo transversal, dado que, analizará las condiciones de los empleados en un momento específico, lo que permitirá obtener una comprensión inmediata y precisa de la situación en CAJARDENSA.

2.1.2. Modalidad del trabajo de grado:

Se efectuará en un contexto empresarial con el fin de comprender de manera integral la dinámica laboral y el impacto del estrés en los empleados de CAJARDENSA.

Para ello, se aplicarán test psicométricos sobre el estrés laboral y la salud mental a los trabajadores, y se realizará una entrevista a un psicólogo organizacional y uno clínico sobre el tema de investigación, con el propósito de recolectar datos cuantitativos y cualitativos que enriquecerán la investigación. Posteriormente, se diseñará estrategias efectivas de promoción y prevención para reducir el estrés, mejorar la salud mental y el ambiente de trabajo dentro de la funeraria.

2.1.3. Nivel:

Estudio descriptivo, porque busca describir la relación existente entre las variables de investigación (nivel de estrés y consecuencias en la salud mental).

2.2. Métodos de Investigación

2.2.1. Análisis y síntesis: Se complementan y permiten identificar relaciones significativas entre variables, lo cual es crucial para entender cómo el estrés laboral afecta el bienestar de los empleados en CAJARDENSA.

2.2.2. Inductivo - deductivo: Contextualiza la problemática desde los niveles macro, meso y micro.

2.2.3. Histórico lógico: Porta información sobre el desarrollo histórico de investigaciones que estén relacionadas, así como también ayuda a identificar el estado actual de la problemática.

2.2.4. Empírico: Se evidencia a través de los instrumentos psicométricos y entrevistas aplicadas, ofreciendo una base sólida para interpretar los hallazgos basados en la realidad organizacional.

2.3. Población y muestra

CAJARDENSA - Camposanto Jardines del Edén, es una empresa funeraria privada de la ciudad de Manta que cuenta con un total de 67 empleados (36 hombres y 31 mujeres) distribuidos en diferentes departamentos, entre los cuales: 11 corresponden al departamento de exequiales (mantenimiento), 15 al departamento administrativo, 6 al departamento de cobranza, y finalmente 35 al departamento de ventas. El estudio se llevará a cabo con todos los departamentos previamente mencionados.

2.4. Criterios

2.4.1. Criterio de Inclusión

- Empleados de 20-65 años de edad.
- Empleados de todos los departamentos.
- Empleados con más de un mes laborando en la empresa.
- Empleados femeninos y masculinos.
- Empleados de rol e independientes.
- Empleados con acceso a dispositivo móvil e internet.

2.4.2. Criterio de Exclusión:

- Empleados menores de 20 años de edad.
- Empleados con menos de un mes de ingreso en la empresa.
- Empleados con licencia por enfermedad o en vacaciones.

2.5. Definición de Variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión		Indicador	Escala	Tipo
Estrés laboral	Es una respuesta física y psicológica ante demandas del trabajo que superan los recursos del individuo,	Síntomas físicos	Fatiga.	Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS	Este cuestionario identifica los estresores organizacionales, grupales e individuales que se pueden presentar en el ámbito laboral,	
			Dolores de cabeza.			
			Molestias Musculares.			
		Síntomas psicológicos	Irritabilidad.			
			Ansiedad.			
			Dificultad de concentración.			
			Falta de apoyo de superiores.			

	generando tensión, fatiga y malestar en el ámbito laboral (Cabellos, 2019).	Clima y apoyo laboral	Falta de comunicación. Conflictos interpersonales.		cuenta con 25 ítems divididos en 7 dimensiones; clima, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, cohesión y respaldo del grupo (Chulca, 2021)	Cuantitativo, cualitativo
Salud mental	La Organización Mundial de la Salud define a la salud mental como un estado de bienestar que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la	Estado de bienestar mental	Nivel de satisfacción con la vida. Desgaste laboral. Sufrir fatiga por compasión y agotamiento. Percepción de crecimiento personal.	Cuestionario de salud SF-36	Está compuesto por 36 ítems que pretenden evaluar 8 dimensiones para caracterizar la salud de un individuo, entre ellas están; función física, rol	
			Atributos sociales y			

	vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad (OMS, 2022).	Desarrollo de habilidades	emocionales individuales.		físico, dolor corporal, salud general, vitalidad, función social, rol emocional y salud mental.	
			Interacciones sociales positivas.			
		Capacidad de toma de decisiones	Nivel de seguridad y autoconfianza al tomar decisiones.			
			Conflictos interpersonales.			
			Falta del apoyo social.			

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables.

Autores: Adriana Mishell Acosta Minda & Julexi Liseth Ponce Mantuano.

Fuente: Información de diversos documentos actualizados y disponibles en internet.

2.6. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

- **Consentimiento informado:** Su función es proporcionar información del estudio del cual van a ser partícipe.
- **Entrevista semiestructurada:** Permite tener una visión más amplia sobre el estrés laboral desde una perspectiva profesional.
 - **Autor/es:** Investigador Principal e Investigador 1.
 - **Año:** 2024.
 - **Aprobado por:** Dr. C. Ítalo Bello Carrasco, PhD.
 - **Duración:** 20-30 minutos aproximadamente.

- **Población dirigida:** Psicólogos clínicos y organizacionales.

- **Estructura:** Cuenta con una breve ficha socio demográfica para recopilar datos del profesional participante y de 4 preguntas abiertas enlazadas al tema de investigación.

- **Escala de estrés laboral (OIT-OMS):** Se centra en identificar los factores que generan estrés en el ambiente laboral.

- **Autor/es:** Ivancevich & Matteson.

- **Año:** 1989.

- **Editorial:** Diseñada por la OIT y OMS.

- **Confiabilidad:** Calculada por el Alpha de Cronbach dando como resultado 0.70 o superior con validez factorial sobre 0.90.

- **Duración:** 10- 15 minutos aproximadamente.

- **Población dirigida:** 18 años en adelante.

- **Estructura:** El instrumento está compuesto por 25 ítems divididos en 7 dimensiones:

1. Clima organizacional: Ítems 1,10,11,20
2. Estructura organizacional: Ítems 2,12,16,24
3. Territorio organizacional: Ítems 3,15,22
4. Tecnología: Ítems 4,14,25
5. Influencia del líder: Ítems 5,6,13,17
6. Falta de cohesión: Ítems 7,9,18,21
7. Respaldo del grupo: Ítems 8,19,23

Además, contiene una escala subjetiva de 1 a 7, según el método de Likert y para su valoración cuenta con niveles y rangos de estrés que se distribuyen de la siguiente forma:

Niveles:

- Alto: >154

- Moderado: 118 - 153

- Intermedio: 91 - 117

- Bajo: <90

Rangos:

- Rango de estrés alto: 22 a 28

- Rango de estrés moderado: 16 a 21

- Rango de estrés intermedio: 10 a 15

- Rango de estrés bajo: 4 a 9.

- **Cuestionario de salud SF-36:** Se utiliza para medir la salud percibida o la calidad de vida relacionada con la salud en general.

- **Autor/es:** Ware JE, Snow KK, Kosinski M and Gandek B.

- **Año:** 1993

- **Editorial:** The Medical Outcomes Trust (MOT), Boston

- **Confiabilidad y validez:** Calculada por el Alpha de Cronbach dando como resultado 0.70 y 0.95.

- **Duración:** 10 minutos aproximadamente

- **Población dirigida:** A partir de 14 años

- **Estructura:** Está compuesto por 36 ítems que pretenden recoger todos los aspectos

relevantes para caracterizar la salud de un individuo. Con estas preguntas se trata de cubrir al menos 8 dimensiones que se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 2. Estructura del SF36

Dimensiones	Números de ítems	Peor puntuación (0)	Mejor puntuación (100)
Función física	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Muy limitado para llevar a cabo todas las actividades físicas, incluido bañarse o ducharse, debido a la salud.	Lleva a cabo todo tipo de actividades físicas incluidas las más vigorosas sin ninguna limitación debida a la salud.
Rol físico	13,14,15,16	Problemas con el trabajo u otras actividades diarias debido a la salud física.	Ningún problema con el trabajo u otras actividades diarias debido a la salud física.

Dolor corporal	21,22	Dolor muy intenso y extremadamente limitante.	Ningún dolor ni limitaciones debidas a él.
Salud general	1,33,34,35,36	Evalúa como mala la propia salud y cree posible que empeore.	Evalúa la propia salud como excelente.
Vitalidad	23,27,29,31	Se siente cansado y exhausto todo el tiempo.	Se siente muy dinámico y lleno de energía todo el tiempo.
Función social	20,32	Interferencia extrema y muy frecuente con las actividades sociales normales, debido a problemas físicos o emocionales.	Lleva a cabo actividades sociales normales sin ninguna interferencia debido a problemas físicos o emocionales.
Rol emocional	17,18,19	Problemas con el trabajo y otras actividades diarias debido a problemas emocionales.	Ningún problema con el trabajo y otras actividades diarias debido a problemas emocionales.
Salud Mental	24,25,26,28,30	Sentimiento de angustia y depresión todo el tiempo.	Sentimiento de felicidad, tranquilidad y calma todo el tiempo.

Tabla 2: Estructura del SF36.

Fuente: Cuestionario de Salud F36.

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

Por otro lado, las puntuaciones se distribuyen de este modo:

Puntaje	Interpretación general
80 – 100	Excelente salud/percepción muy positiva
60 – 79	Buena salud/percepción positiva
40 – 59	Salud regular / algunas limitaciones
20 – 39	Salud deficiente / bastante afectada
0 - 19	Salud muy deteriorada / afectación severa

2.7. Validez de la Investigación

Los instrumentos utilizados en esta investigación han sido previamente validados en diversos contextos. El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS cuenta con respaldo de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud.

Mientras que, el Cuestionario de Salud SF-36 es ampliamente reconocido en investigaciones sobre calidad de vida y salud mental, avalado por estudios internacionales. Además, las entrevistas semiestructuradas diseñadas para el psicólogo organizacional y clínico fueron validadas por el Dr. C. Ítalo Bello, ex docente de la carrera de Psicología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

2.8. Procedimiento

Para llevar a cabo este proyecto, inicialmente se elaboró el tema de investigación el cual se direccionó al ámbito empresarial específicamente al contexto funerario. Posterior a ello, se determinó la población de estudio (Todos los departamentos de Camposanto Jardines del Edén). Luego se acudió a las instalaciones de la empresa CAJARDENSA para dialogar con las autoridades correspondientes, a quienes se les presentó formalmente el proyecto y se solicitó el permiso para su ejecución. Una vez concedida la autorización, se procedió a organizar la aplicación de los instrumentos en un plazo de dos días consecutivos.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la plataforma Microsoft Forms, utilizando dos pruebas psicométricas: el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de Salud SF-36. En el primer día se aplicaron los instrumentos al personal de

ventas y administración en las oficinas de la funeraria, mientras que, en el segundo día se trabajó con el grupo restante en las instalaciones del camposanto. Todo el proceso fue coordinado por las investigadoras, asegurando el cumplimiento de los criterios éticos y metodológicos establecidos en el proyecto.

Seguidamente, se coordinó la aplicación de la entrevista semiestructurada con dos profesionales: 1 psicólogo organizacional y 1 psicólogo clínico, la cual tuvo su proceso de validación por los profesionales de cuarto nivel. Y finalmente, se realizó el respectivo análisis en base a los diferentes resultados obtenidos.

2.9. Manejo de Datos

La información recopilada de los participantes fue codificada de manera que se proteja su identidad, además, estos datos recolectados serán almacenados en una base segura y protegida, para garantizar la confidencialidad de la identidad de los participantes. Solo el equipo de investigación liderado por las investigadoras, junto con las personas autorizadas, tendrán acceso de los datos recopilados, esto con el objetivo de que la información recolectada no sea divulgada.

2.10. Consideraciones Éticas

En el desarrollo de esta investigación se garantizarán los principios éticos fundamentales:

- Se respetará la autonomía de los participantes mediante una socialización previa con autoridades y trabajadores de la empresa, explicando los objetivos, procedimientos y derechos, incluyendo la firma del consentimiento informado, el cual les permitirá decidir libremente su participación y abandonar el estudio en cualquier momento.
- Se asegurará el anonimato codificando los datos según el sexo biológico (F para mujeres, M para varones) y un número consecutivo, garantizando la protección de la identidad. La confidencialidad será preservada mediante la suscripción de una declaración firmada ante el Comité de Ética en Investigación en Seres Humanos

(CEISH), estableciendo que solo las investigadoras tendrán acceso a los datos, los cuales serán eliminados seis meses después de concluido el estudio.

- Asimismo, se velará por la integridad de los participantes, previniendo cualquier daño potencial y derivándolos, si fuera necesario, a un profesional en salud mental, asegurando el respeto a su dignidad y evitando todo tipo de discriminación.

Capítulo 3: Resultados

Este capítulo tiene como objetivo presentar y analizar los hallazgos obtenidos en la investigación, con un enfoque holístico en la evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA. Por ello, la información se organiza de manera progresiva, comenzando por los datos sociodemográficos que permiten contextualizar las características de la población evaluada.

Además, se hace énfasis en los factores estresores y la percepción de bienestar físico y emocional, recopilados mediante la aplicación de los instrumentos estandarizados como el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el SF-36 de salud general, los cuales mantienen un análisis por dimensión.

De este modo, se facilita la comprensión de cómo las condiciones individuales y organizacionales interactúan entre sí, y permiten identificar patrones relevantes que podrían afectar el desempeño laboral y la salud general de los trabajadores. Asimismo, la integración de entrevistas a profesionales de la salud mental aporta una perspectiva cualitativa que enriquece la interpretación de los datos, proporcionando un marco más completo para valorar la magnitud del estrés laboral y sus implicaciones en el entorno funerario.

3.1. Datos sociodemográficos

1. Sexo

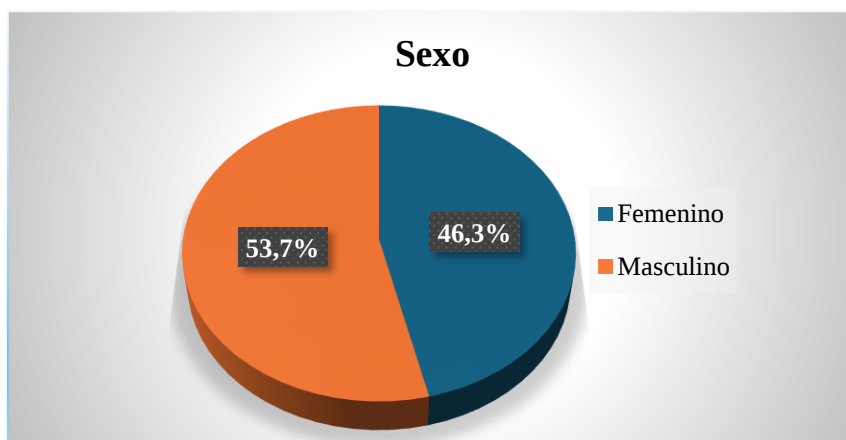


Ilustración 1: Datos sociodemográficos (Sexo).

Fuente: Personal de la empresa CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

Se observa que, del total de 67 participantes, el 53,7% corresponde al sexo masculino y el 46,3% al femenino, evidenciando una ligera predominancia de hombres dentro de la población evaluada, lo cual está relacionado con el departamento y función que desarrollan dentro de la empresa.

2. Edad

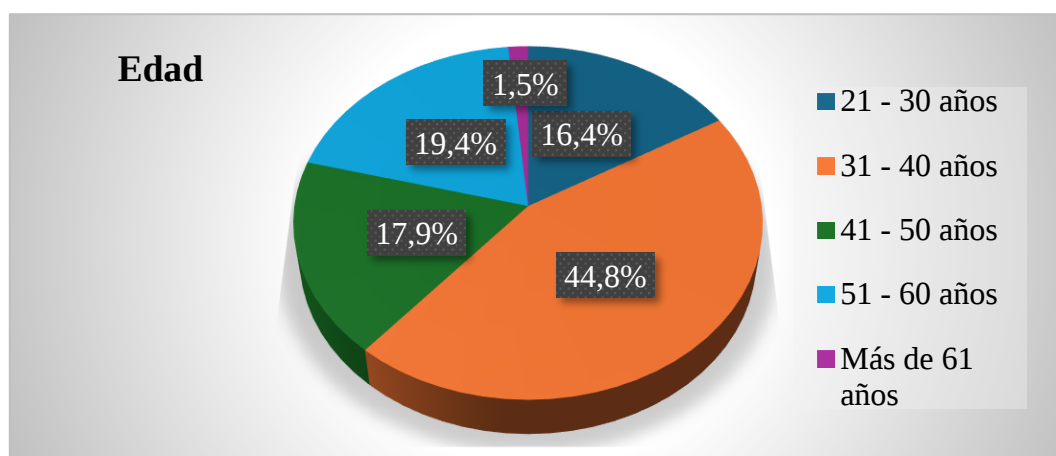


Ilustración 2: Datos sociodemográficos (Edad).

Fuente: Personal de la empresa CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

En la gráfica se visualiza que, el 44,8% del personal se encuentra entre los 31-40 años, lo que representa el grupo etario más numeroso, seguidamente el 19,4% se caracteriza

por 51-60 años, de igual forma, el 17,9% corresponde al grupo de 41- 50 años. En rangos inferiores se ubican el 16,4% con edades entre 21 y 30 años, y finalmente, el 1,5% supera los 61 años. Estos datos reflejan que la mayoría de los evaluados pertenece a una etapa de adultez media, lo cual influye en la percepción de la salud mental y afrontamiento del estrés laboral.

3. Tiempo laborando en la empresa

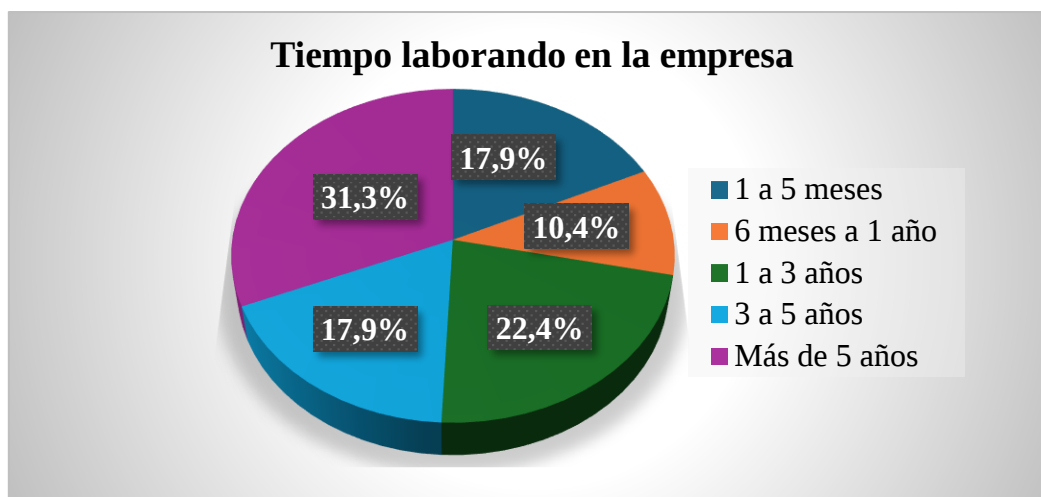


Ilustración 3: Datos sociodemográficos (Tiempo laborando en la empresa).

Fuente: Personal de la empresa CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

Se observa que, el 31.3% de la población encuestada indica que posee más de 5 años laborando en la empresa, mientras que, el 22.4% mantiene un tiempo de 1 a 3 años. Además, existe concordancia en torno al 17.9% que se mantiene en una categoría de 1 a 5 meses o de 3 a 5 años. Mientras que, el rango más bajo es de 10,4% representado por sujetos que llevan entre 6 meses a 1 año.

Por tanto, dichos valores inciden en que la presencia de estrés y la salud mental están relacionadas con la permanencia, es decir, los empleados que poseen más tiempo de antigüedad en la funeraria pueden estar expuestos a esta situación con mayor constancia. Sin embargo, los que son más recientes no están exentos a no padecerlo, porque la presencia de este malestar se ve influenciado por la edad y por otras esferas de su vida personal.

4. Tipo de puesto

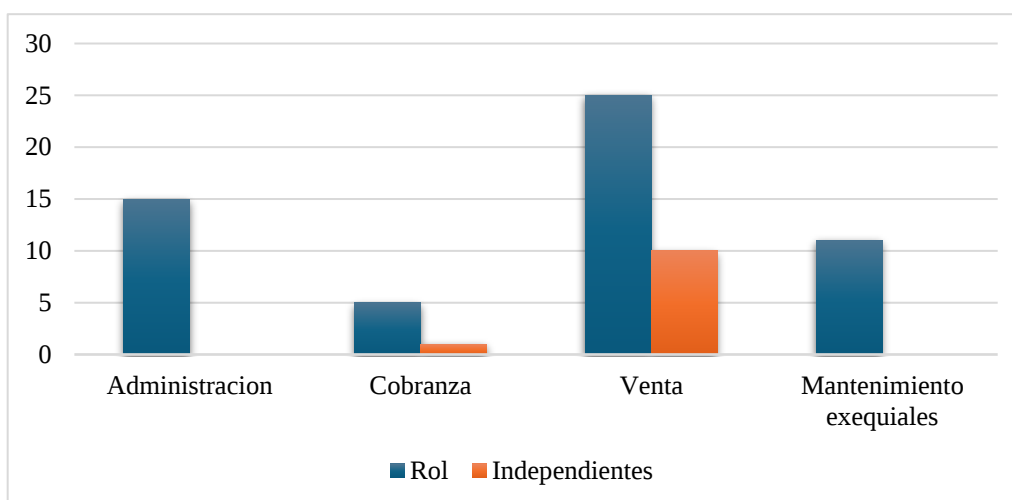


Ilustración 4: Datos sociodemográficos (Tipo de puesto).

Fuente: Personal de la empresa CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

Se refleja en el diagrama que hay más personal en el departamento de Ventas representado por un total de 35 colaboradores entre los cuales 25 pertenecen a rol y 10 son independientes. Asimismo, en el departamento de Cobranzas 5 son de rol y 1 free lance. En cambio, en las áreas de Administración (15) y Mantenimiento - Exequiales (11) solo hay trabajadores de rol.

Esta distribución resulta relevante al analizar los niveles de estrés laboral y salud mental, ya que, la carga operativa por área puede influir en la percepción de las condiciones laborales y al mismo tiempo, el tipo de contratación puede afectar la estabilidad personal del colaborador y del equipo en cuanto al cumplimiento de metas mensuales y anuales.

3.2. Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

3.2.1. Análisis por dimensiones

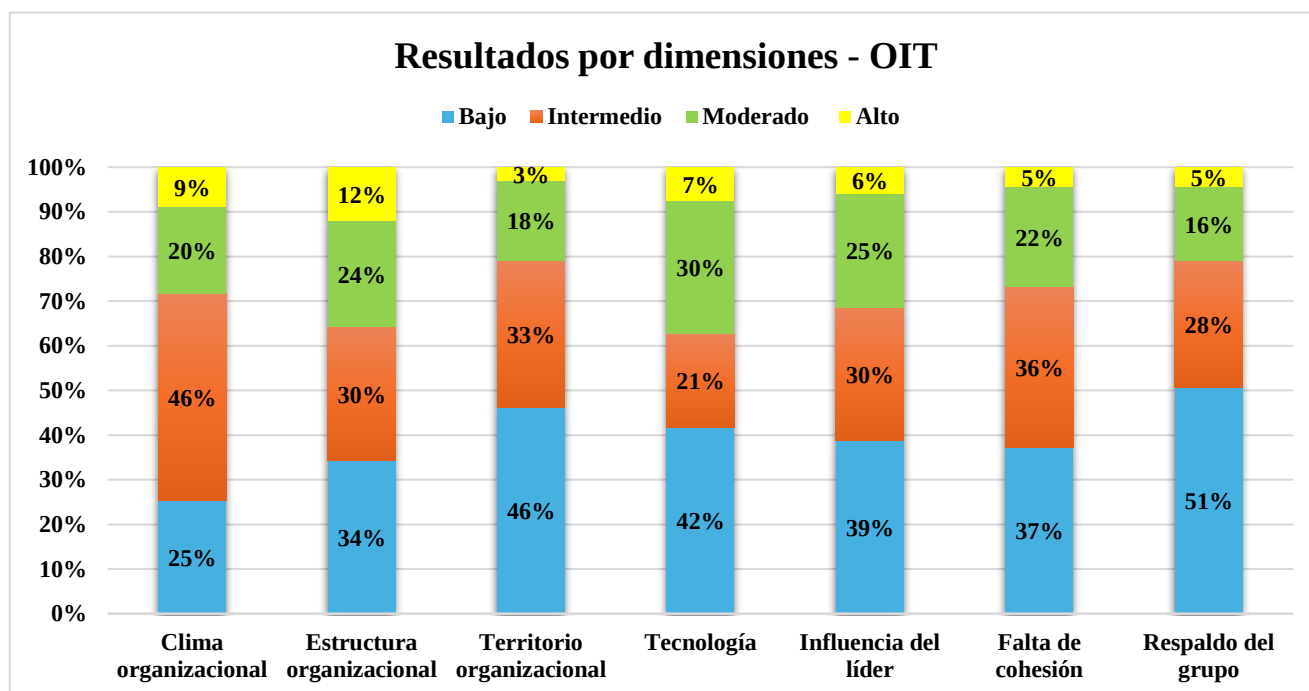


Ilustración 5: Resultados por dimensiones- OIT..

Fuente: Personal de la empresa CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

- **Dimensión 1: Clima organizacional**

Mendoza (2022) refiere que, es el entorno psicológico que se divide en una organización, el cual influye en la disposición por parte del personal al ejecutar funciones específicas, esto conlleva a promover la participación individual y mejora el rendimiento de los colaboradores.

Esta dimensión presenta un nivel significativo de estrés que varía de intermedio a alto, abarcando el 75% del total, mientras que, el 25% restante se sitúa en una categoría baja. Dicha dimensión engloba las percepciones relacionadas con el entorno laboral general, abarcando aspectos como las relaciones interpersonales entre colegas, las normas comunes y la sensación de inclusión.

El hecho de que cerca de la mitad del personal (46%) se encuentre en un nivel intermedio sugiere una noción de inestabilidad, presión o malestar emocional prolongado. Esto implica que el ambiente en CAJARDENSA es visto como tenso o falto de empatía,

donde puede prevalecer una cultura laboral fría, con escasa comunicación o directrices poco definidas, ya que un clima organizacional deteriorado no solo provoca desmotivación, sino que también intensifica otros elementos de estrés, convirtiéndose así en el principal factor que causa estrés.

- **Dimensión 2: Estructura organizacional**

Meza (2022), lo define como un modelo jerárquico que se distribuye por departamentos que ejercen actividades bajo presión para la toma de decisiones adecuadas.

En esta componente, el 66% de los empleados muestra una afectación en esta área, lo que sugiere dificultades en la manera en que se establecen y distribuyen las tareas dentro de la organización. Una estructura que resulta confusa o excesivamente burocrática puede dar lugar a una carga de trabajo excesiva, repetición de actividades o una sensación de falta de control.

Un 24% enfrenta un estrés moderado y un 12% experimenta niveles elevados, lo que apunta que existen trabajadores que ven su papel de forma incierta o que creen tener poco dominio sobre sus asignaciones. En un ambiente laboral como el de los servicios funerarios, donde la exactitud en las operaciones es crucial, esta situación estructural se transforma en un elemento de estrés permanente, dificultando que los empleados se sientan seguros, valorados o adecuadamente organizados.

- **Dimensión 3: Territorio organizacional**

Es el espacio de una organización donde se ejecuta interacciones, relaciones en el cual se desarrollan las actividades dentro de la empresa (López, 2020).

Este apartado presenta un 54% de afectación. Aunque los niveles de estrés son más bajos en comparación con otras dimensiones, el 33% de los trabajadores manifiestan un estrés intermedio relacionado al entorno físico (oficinas, espacios comunes, ergonomía). Esto puede indicar incomodidad con las condiciones materiales de trabajo o una distribución del espacio que no favorece la privacidad, la concentración o el bienestar.

En un espacio funerario, donde se requiere tanto contención emocional como eficiencia, las condiciones físicas deben ser cuidadosamente planificadas. La afectación

aquí es menos intensa pero aún significativa, y debe ser abordada en conjunto con las demás variables para mejorar el ambiente laboral.

- **Dimensión 4: Tecnología**

Bailón & Cedeño (2022), señalan que las empresas enfrentan cambios significativos debido a los avances tecnológicos, lo que exige que el personal se mantenga en constante actualización y adquiera nuevos conocimientos sobre estas herramientas. Sin embargo, hay individuos dentro de la organización que, por falta de innovación, comprensión y uso inadecuado del mismo sistema, es propenso a desarrollar signos y síntomas de estrés, lo cual influye en su desempeño laboral diario.

En la gráfica se visualiza que, a pesar de que su grado de impacto es inferior (58%), esta es una dimensión significativa. Donde, los niveles intermedio y moderado (30% y 21%) indican cierto grado de dificultad entre el personal para adaptarse a las herramientas tecnológicas disponibles o una percepción de que estas no satisfacen de manera adecuada las exigencias del trabajo.

En un contexto como CAJARDENSA, donde la tecnología debería facilitar las labores administrativas, logísticas y de atención al cliente, este impacto se traduce en ineficiencias operativas y descontento. El estrés relacionado con la tecnología proviene tanto de la falta de entrenamiento como del uso de herramientas desactualizadas o ineficaces. Si bien no es el factor más determinante, se presenta como un impedimento constante que disminuye la productividad.

- **Dimensión 5: Influencia del líder**

Bailón & Cedeño (2022), exponen que la influencia del líder, es la capacidad de direccionar, motivar, guiar y dar seguimientos a las funciones que le son asignadas por la empresa de acuerdo al departamento a cargo, con el objetivo de que los trabajadores cuenten con un adecuado direccionamiento.

En esta sección, el 61% de los empleados experimenta niveles de estrés que van de intermedio a alto con respecto a la figura del líder. Esta área abarca cómo se comunican, orientan y brindan apoyo los jefes o supervisores al equipo. Un porcentaje relevante se

encuentra en un nivel moderado (25%), lo que sugiere que hay trabajadores que se sienten poco valorados, mal guiados o emocionalmente descuidados.

La falta de un liderazgo eficaz constituye un factor estresante importante, ya que la insuficiencia de una dirección clara y motivadora puede resultar en confusión, desánimo y falta de confianza. En una organización con alta carga emocional como CAJARDENSA, el liderazgo no debe ser solo técnico, sino también emocional y comprensivo, y las evidencias indican que esta expectativa no se está satisfaciendo.

- **Dimensión 6: Falta de cohesión grupal**

Mendoza (2022) define la falta de cohesión como la ausencia de conexión o coherencia tanto en un grupo como en un sistema, esto provoca la dificultad de comprensión, y falta de colaboración entre los empleados y por ello, es importante su análisis.

Este módulo cuenta con un 63% de trabajadores afectados, lo que refleja debilidad en los vínculos interpersonales entre compañeros. El 36% se ubica en nivel intermedio, lo que sugiere que, aunque hay interacción, no hay integración ni un sentido de equipo fortalecido.

La carencia de cohesión dificulta la creación de redes internas de apoyo que podrían aliviar la carga emocional del trabajo en el sector funerario. Aunque no todos sufren de un conflicto elevado, la percepción de falta de un grupo de apoyo cooperativo provoca aislamiento laboral y estrés psicosocial, sobre todo en entornos donde el trabajo emocional es frecuente. El análisis de esta dimensión es fundamental, ya que, puede volverse silenciosa pero extremadamente dañina para la salud mental colectiva.

- **Dimensión 7: Respaldo del grupo**

Es el apoyo mutuo e interacción acompañada de buena comunicación que se da entre los empleados dentro de una organización, con el objetivo de fomentar la correcta cohesión y elevar el nivel de integridad individual y colectivo (Blanco, et al, 2021).

Esta es la dimensión con más proporción en nivel bajo de estrés (51%), lo que indica que la mayor parte de trabajadores perciben algún grado de apoyo entre colegas. Sin

embargo, el 49% restante revela que casi la mitad no siente este respaldo, especialmente el 28% en nivel intermedio y un 5% en alto. Aunque este aspecto es menos preocupante comparado con clima o liderazgo, no debe ignorarse. En ambientes emocionalmente demandantes, la solidaridad y el compañerismo son esenciales y la falta parcial de este apoyo puede hacer que las personas sean más susceptibles a otros estresores, generando un riesgo adicional de agotamiento.

De esta manera, los principales factores estresantes identificados en CAJARDENSA son el clima organizacional, la estructura organizacional, la falta de cohesión grupal y la influencia del líder, dado que, presentan los porcentajes más altos de afectación en los niveles intermedio, moderado y alto. Estas condiciones aumentan la probabilidad de que los trabajadores experimenten malestar psicosocial, desmotivación y estrés sostenido, lo cual puede afectar tanto su salud mental como el desempeño del servicio funerario que prestan.

3.3. Cuestionario de Salud SF-36

3.3.1. Análisis por dimensiones

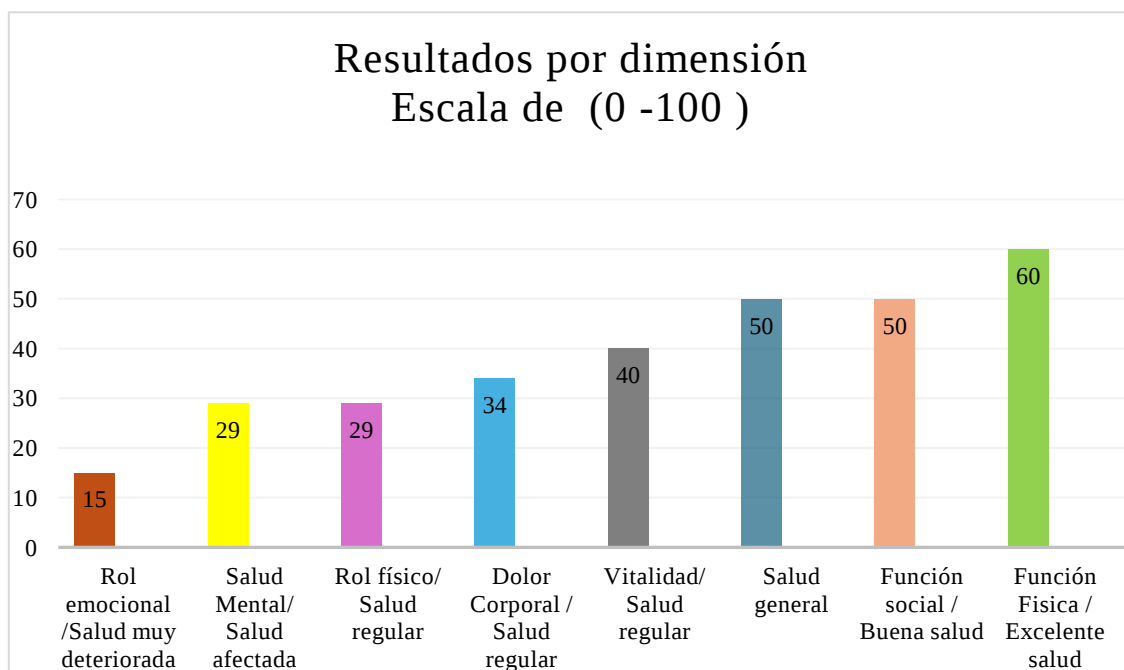


Ilustración 6: Cuestionario de Salud SF-36 Resultados por Dimensión.

Fuente. Personal de la empresa CAJRDENSA-Camposanto Jardines del Edén (Manta).

Realizado por: Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano.

- **Dimensión 1: Dimensión 7: Rol emocional**

Según Gómez (2024) las emociones son respuestas o reacciones transitorias que experimentamos en nuestro interior, las cuales se manifiestan en sensaciones físicas, cambios en el estado de ánimo, pensamientos y conductas específicas. Esta dimensión es clave para identificar los problemas emocionales en trabajadores de una funeraria para así poder conocer como esta su rol emocional y también como esto está conectado con el ausentismo laboral por causas psicológicas.

Se obtuvo un puntaje alarmantemente bajo de 15, lo que revela una afectación severa en la capacidad de los evaluados para desempeñar sus labores debido a problemas emocionales, es decir, una parte considerable del personal ha tenido que reducir sus actividades laborales o dejar tareas incompletas como consecuencia de emociones como tristeza, ansiedad, irritabilidad o desmotivación.

En un entorno laboral tan sensible como el funerario, donde se trabaja de forma constante con el dolor y el sufrimiento de otros, es comprensible que estas emociones se intensifiquen. No obstante, este nivel de afectación requiere atención inmediata, porque compromete tanto la salud mental de los individuos como el funcionamiento general de la organización. Es indispensable implementar programas de apoyo psicológico, espacios de escucha activa y estrategias de afrontamiento emocional que ayuden a mitigar el impacto de estas experiencias en la vida laboral y personal de los trabajadores.

- **Dimensión 2: Salud mental**

La salud mental condiciona nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos, también ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones (Ramírez López, 2019).

Esta área obtuvo una puntuación reducida de 29, lo que indica un impacto negativo en la salud y un bienestar emocional comprometido entre los empleados valorados. Lo que corresponde a la alta incidencia de síntomas como nerviosismo, tristeza, desánimo y fatiga emocional, los cuales se reportan con frecuencia. Aunque algunos participantes manifiestan

sentirse tranquilos o felices en ciertos momentos, estos estados parecen ser esporádicos frente a un malestar emocional que se presenta de forma persistente en una parte importante del personal. Esta situación podría estar directamente relacionada con el contexto emocionalmente exigente del entorno funerario, donde la exposición constante al dolor ajeno, las jornadas prolongadas y la atención a familias en duelo generan un nivel elevado de carga psicológica.

Por esta razón, si no se implementan estrategias adecuadas de afrontamiento y contención emocional, este desgaste puede derivar en cuadros más graves como ansiedad o depresión. Por tanto, se vuelve imprescindible incorporar programas de apoyo psicosocial, talleres de gestión del estrés y espacios institucionales para el cuidado de la salud mental, con el fin de preservar el bienestar integral de los trabajadores y evitar consecuencias a largo plazo.

- **Dimensión 3: Rol físico**

Estas actividades pueden clasificarse en función de su intensidad, duración, y el tipo de esfuerzo que requieren. En general, las actividades físicas son fundamentales para la salud y el bienestar, ya que contribuyen a mejorar la condición física, la salud mental y la calidad de vida en general (Riquelme, 2025).

Esta dimensión está orientada a evaluar hasta qué punto los problemas físicos influyen en los empleados y permite determinar si las molestias que se presentan, están restringiendo la eficacia en el trabajo. Con un puntaje de 29 se refleja un nivel deficiente, indicando que una parte significativa de los trabajadores ha tenido que reducir su actividad laboral o realizar menos de lo habitual por problemas físicos. Aunque la mayoría mantiene cierta funcionalidad, estos datos evidencian la necesidad de reforzar la prevención de riesgos físicos en el entorno laboral.

- **Dimensión 4: Dolor corporal**

El dolor es una sensación desagradable que puede limitar las capacidades y habilidades de una persona para seguir una rutina diaria. Actúa como una señal de alerta temprana para avisar que algo no anda bien con el cuerpo (Santillán, 2022). Este apartado

es crucial ya que nos permite detectar el impacto del dolor en la funcionalidad general del trabajador.

El resultado alcanzado en esta área es de 34, lo que sugiere una salud comprometida, lo que significa que el dolor físico se presenta como un inconveniente habitual para una proporción considerable de los empleados. Esto nos lleva a reflexionar sobre el hecho de que un segmento de la población estudiada enfrenta problemas tanto físicos como psicológicos que impactan su rendimiento diario, lo que incluso restringe sus labores en el hogar de manera continua y les impide funcionar adecuadamente. Si bien no todos reportan niveles altos de dolor, más de la mitad ha sentido molestias en alguna medida, y una porción menor afirma que estas afectaron su desempeño cotidiano, que se refleja por las actividades que ejercen.

- **Dimensión 5: Vitalidad**

La vitalidad abarca más que la energía física, ya que implica mantener simultáneamente el entusiasmo, además, contribuye al aumento del autocontrol y la creatividad, es una de las dimensiones más sensibles a cargas excesivas de trabajo (Chen y Sengupta, 2014).

Esta sección obtuvo una puntuación promedio de 40, lo que refleja un nivel moderadamente bajo de energía y vitalidad entre los colaboradores evaluados. Puesto que, indica que muchos colaboradores experimentan sensaciones frecuentes de cansancio, agotamiento o falta de entusiasmo en su vida diaria, mientras que solo una minoría se siente enérgica con regularidad.

Este hallazgo resulta preocupante, dado que, la vitalidad está estrechamente relacionada con la motivación, el desempeño laboral y la capacidad de afrontar de manera efectiva las exigencias del entorno. La persistencia de la fatiga podría estar asociada tanto al desgaste físico propio del trabajo operativo como a una sobrecarga emocional, especialmente en CAJARDENSA, donde se convive a diario con el sufrimiento ajeno y situaciones de alto impacto psicológico.

- **Dimensión 6: Salud general**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es "un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades" se relacionan también con la percepción general de salud de la persona, este aspecto corresponde a la satisfacción personal y a la disposición para enfrentar demandas laborales.

Esta dimensión alcanzó un puntaje promedio de 48, ubicándose en un nivel regular según la escala del SF-36. Aunque algunos trabajadores valoran positivamente su estado de salud, se observa una presencia considerable de percepciones negativas respecto a su bienestar general, lo que podría influir en su motivación y desempeño. Sin embargo, en el contexto laboral de una funeraria, esto puede deberse a una acumulación de fatiga física, estrés emocional y la falta de tiempo para el autocuidado.

- **Dimensión 7: Función social**

Está relacionada con el grado que mide los problemas emocionales o físicos que interfieren en la vida habitual del individuo, así como también el compartir con amigos, familia o compañeros. Sin embargo, en el ámbito laboral está enfocada en poder explicar si el estrés o la carga afectan las relaciones interpersonales (Torres, 2022).

Esta área alcanzó un puntaje promedio de 44, lo que indica un nivel regular en la participación social de los trabajadores con evidencia de algunas limitaciones. Si bien una parte del personal no reporta alteraciones en sus relaciones con familiares, amigos o colegas, una proporción similar señala dificultades moderadas o frecuentes para mantener estas interacciones.

Esta situación puede estar relacionada con factores como el estrés crónico, el agotamiento físico o el impacto emocional derivado del entorno laboral, caracterizado por la exposición constante al dolor y al duelo, además, de incentivar el aislamiento progresivo y debilitar las redes de apoyo social.

- **Dimensión 8: Función física**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) lo define como cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que requiere consumir energía, en contraste, la inactividad física es uno de los principales factores de riesgo de mortalidad por enfermedades no transmisibles.

Esta dimensión obtuvo un puntaje de 60 en la escala que va desde (0 -100) esto significa que el personal tiene buena salud, dado que, manifiestan no tener limitaciones para realizar actividades como caminar, subir escaleras, cargar objetos o incluso desempeñar esfuerzos físicos moderados e intensos. Asimismo, casi la totalidad conserva la autonomía para realizar tareas básicas como vestirse o asearse. Estos datos evidencian una adecuada condición funcional en la población evaluada, lo cual es positivo considerando la carga física que demanda el trabajo en una funeraria.

3.4. Entrevistas a Profesionales de la salud mental

3.4.1. Información recopilada

Profesional 1: Psicólogo organizacional

Ficha Sociodemográfica

Nombres y Apellidos: J. A. R. E	
Edad: -	Nacionalidad: Ecuatoriana
Título académico: Psicólogo organizacional – Tercer Nivel	
Experiencia laboral: Docente universitario; Jefe de Talento Humano (5 años)	

Profesional 2: Psicóloga clínica

Ficha Sociodemográfica

Nombres y Apellidos: L. I. A. R	
Edad: 62	Nacionalidad: Ecuatoriana
Título académico: Psicóloga Clínica - Cuarto Nivel	
Experiencia laboral: Docente universitario (15 años); Médico laboral (28 años)	

Preguntas:

1. ¿De qué forma cree usted que se relaciona el estrés laboral con la salud mental y el bienestar de los trabajadores de empresas funerarias?

- **Profesional 1:**

“El estrés laboral se relaciona directamente con la salud mental y el bienestar de los trabajadores, ya que niveles elevados y sostenidos de estrés pueden provocar ansiedad, agotamiento emocional, depresión y una disminución en la calidad de vida y el rendimiento laboral”.

- **Profesional 2:**

“No, tengo experiencia al respecto, pero supongo que dependiendo del puesto que desempeñen podría causar algún grado de estrés laboral ya que están constantemente expuestos al dolor ajeno, la muerte y situaciones emocionalmente intensas”.

2. ¿Cuáles piensa usted que son los síntomas más comunes del estrés laboral y cómo estos pueden afectar en la salud mental y calidad de vida de los trabajadores de empresas funerarias?

- **Profesional 1:**

“Los síntomas más comunes del estrés laboral incluyen fatiga constante, irritabilidad o cambios de humor, ansiedad o tristeza persistente, dificultades para dormir, dolencias físicas (dolor de cabeza, tensión muscular), problemas de concentración. En el caso de empleados de empresas funerarias, estos síntomas pueden verse acentuados por la exposición constante al duelo, la presión emocional y el trabajo en horarios extendidos. Esto puede afectar gravemente su salud mental, generando síndrome de burnout, despersonalización o trastornos emocionales, disminuyendo así su calidad de vida, sus relaciones personales y su desempeño laboral”.

- **Profesional 2:**

“Los síntomas del estrés laboral son comunes en cualquier tipo de trabajo en el que estén sometidos al estrés. Se inicia con somatización de síntomas, como cefaleas, artralgias, mialgias, hasta que de manera crónica pueden llegar a Burnout laboral, con algún grado de disociación de la personalidad.”

3. ¿Cuáles considera usted que son las consecuencias del estrés en la productividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de empresas funerarias?

- **Profesional 1:**

“Las consecuencias del estrés laboral en la productividad y el rendimiento pueden ser significativas. Entre las más comunes se encuentran, disminución de la concentración y toma de decisiones, aumento del ausentismo y la rotación de personal, reducción en la calidad del trabajo, desmotivación y bajo compromiso laboral, mayor riesgo de errores y accidentes

En conjunto, estas consecuencias afectan negativamente los resultados de la empresa, generando ineficiencia operativa y mayores costos organizacionales.”

- **Profesional 2:**

“La productividad baja y por consiguiente su rendimiento laboral.”

4. ¿Qué recomendaciones haría usted para implementar un programa de salud mental y bienestar en una empresa funeraria?

- **Profesional 1:**

“Para implementar un programa de salud mental y bienestar en una empresa funeraria, se recomienda:

1. Diagnóstico inicial: Realizar encuestas y entrevistas para identificar niveles de estrés, carga emocional y necesidades específicas del personal.
2. Capacitación en manejo emocional: Brindar talleres sobre afrontamiento del duelo, resiliencia, inteligencia emocional y manejo del estrés.

3. Espacios de escucha y apoyo psicológico: Establecer un servicio de atención psicológica interna o convenios con profesionales externos.
4. Promoción de pausas activas y autocuidado: Fomentar el descanso, la actividad física, la alimentación saludable y el equilibrio trabajo-vida personal.
5. Supervisión y rotación de funciones: Evitar la sobreexposición constante a situaciones emocionalmente exigentes mediante rotación de tareas.
6. Liderazgo empático: Formar a los jefes en liderazgo emocionalmente inteligente, para que acompañen de forma humana y respetuosa al personal.
7. Evaluación continua: Monitorear el impacto del programa con indicadores de bienestar, rotación, ausentismo y satisfacción laboral.”

- **Profesional 2:**

“En cualquier tipo de empresa se debe vigilar los factores desencadenantes, tanto los que dependen de las organizaciones: Liderazgo efectivo, niveles de comunicación, clima laboral, sueldo, plan de incentivos, horarios de trabajo, ambiente sano y seguro para trabajar. Los factores propios del trabajador como: Estilo de vida saludable del trabajador, promoviendo el autocuidado”.

3.4.2. Análisis general de las entrevistas

Las entrevistas realizadas a un psicólogo organizacional y a un psicólogo clínico permiten establecer un punto de partida valioso para abordar la problemática poco visibilizada en este entorno, puesto que, se logra identificar dos miradas complementarias sobre el estrés laboral en el contexto fúnebre.

Estas opiniones permiten comprender que la naturaleza del trabajo funerario implica altos niveles de exigencia emocional, derivados del contacto continuo con el duelo, la muerte y el sufrimiento ajeno. Esta carga sostenida en el tiempo, puede afectar significativamente el bienestar psicológico de los trabajadores, provocando desde síntomas de ansiedad y somatización hasta cuadros de agotamiento emocional o síndrome de burnout.

Por tanto, ambos profesionales coinciden en que el trabajo en funerarias expone a los empleados a situaciones emocionalmente intensas, lo cual puede generar consecuencias negativas en la salud mental y física. El psicólogo organizacional ofrece una visión más estructurada y técnica, al identificar de forma clara los síntomas, consecuencias y factores organizacionales que agravan el estrés, así como al proponer un conjunto de recomendaciones prácticas para mitigar sus efectos. En contraste, el psicólogo clínico aporta una perspectiva más general, centrada en los procesos individuales y físicos del estrés, aunque con menor profundización específica en el entorno funerario.

En síntesis, las entrevistas revelan una problemática real que no ha sido suficientemente estudiada en el contexto local y nacional. La escasez de investigaciones en esta área no solo limita la comprensión de los efectos del estrés en los profesionales en funerarias, sino que también retrasa el diseño de estrategias preventivas efectivas. Por ello, este tipo de entrevistas no solo resultan valiosas como insumos exploratorios, sino que también representan un primer paso hacia la construcción de una base de conocimiento que permita visibilizar, intervenir y proteger la salud mental de un grupo laboral altamente expuesto.

Capítulo 4: Análisis final y sugerencias de intervención

4.1. Conclusiones

- **Objetivo General:** *Determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA.*

El estudio permitió determinar que existe una prevalencia significativa de estrés laboral en el personal de CAJARDENSA, manifestada en afectaciones significativas negativas al bienestar emocional, la motivación y la salud mental. Estos resultados obtenidos de los cuestionarios OIT-OMS y SF36, evidencian que, además de la carga operativa propia del sector funerario, las condiciones organizacionales y el clima laboral contribuyen al riesgo de estrés laboral, subrayando la importancia de abordar estas situaciones para proteger la salud y el desempeño del personal.

- **Objetivos específicos**

- **1. Analizar los referentes teóricos del estrés laboral en conjunto de las causas y consecuencias que influyen en la salud mental de los trabajadores de CAJARDENSA.**

El estrés laboral en CAJARDENSA emerge como una realidad compleja donde las exigencias emocionales, la complejidad organizacional y la constante interacción con el duelo se entrelazan, generando un riesgo acumulativo para la salud mental de los trabajadores.

Los hallazgos de Di Fabio y Peiró (2020), Sepulcre (2023) y Barrera (2021) permiten reconocer que esta vulnerabilidad no depende únicamente del esfuerzo individual, sino de la interacción entre factores personales y organizacionales. En consecuencia, resulta fundamental que la gestión del bienestar combine estrategias que fortalezcan la resiliencia del personal, optimicen el apoyo institucional y aseguren un entorno laboral equilibrado, capaz de responder a la alta carga emocional característica del sector funerario.

- **2. Identificar los factores estresantes presentes en el entorno laboral de CAJARDENSA.**

Según los resultados del cuestionario OIT-OMS los principales factores estresantes identificados son el clima organizacional, debido a la tensión, presión y malestar emocional en el ambiente laboral; la estructura organizacional, por dificultades en la distribución de tareas y sensación de falta de control; la falta de cohesión grupal, por vínculos débiles y escasa integración entre compañeros; y la influencia del líder, por insuficiente acompañamiento, orientación y motivación.

Mientras que, los resultados del SF-36 reflejaron limitaciones en el rol físico, demostrando dificultades para cumplir tareas laborales debido al agotamiento; en el rol emocional, con interferencia de los estados de ánimo en el rendimiento; así como disminución en la vitalidad, reflejada en bajos niveles de energía y sensación de fatiga constante, y en la salud mental, lo que se asocia con síntomas de ansiedad, tensión y bajo bienestar psicológico.

En conjunto, estos instrumentos evidencian tanto los factores estresantes como sus consecuencias, destacando las áreas críticas que impactan la salud mental y el desempeño laboral, y justifican la necesidad de intervenciones psicosociales dirigidas.

- **3. Proponer estrategias de prevención y promoción sobre el estrés que permitan a los trabajadores de CAJARDENSA mantener una buena salud física y mental.**

En función de los resultados obtenidos en este proyecto se evidenció que los trabajadores de CAJARDENSA enfrentan altos niveles de estrés laboral relacionados con el ambiente organizacional, la estructura de trabajo, la cohesión grupal y el liderazgo. Este estrés se refleja en agotamiento emocional, disminución de la motivación y satisfacción laboral, así como en afectaciones a la salud física y mental, destacando la necesidad de intervenciones orientadas a la prevención y promoción del bienestar integral. Por tanto, partiendo de ello y en base a evidencias de investigaciones empíricas donde también han aplicado estrategias para resolver esta problemática en estos casos específicos se propone el plan de intervención.

4.2. Recomendaciones

- **Objetivo general:** En función de la prevalencia del estrés laboral y sus repercusiones en la salud mental identificadas en CAJARDENSA, se plantea implementar estrategias integrales que aborden tanto los factores organizacionales como el bienestar individual del personal.
- **Objetivo específico 1:** Se propone que CAJARDENSA adopte medidas fundamentadas en los referentes teóricos sobre estrés laboral, orientadas a mitigar las causas y consecuencias identificadas, fortaleciendo la resiliencia del personal, el liderazgo y el apoyo institucional, con el fin de proteger la salud mental y mantener un entorno laboral saludable y sostenible.
- **Objetivo específico 2:** Se sugiere que CAJARDENSA desarrolle intervenciones dirigidas a mejorar el entorno laboral, incluyendo el fortalecimiento del liderazgo, la

promoción de la cohesión grupal, la optimización de la distribución de tareas y el fomento de la resiliencia y la contención emocional. Estas acciones contribuirían a reducir los efectos del estrés laboral, minimizar la fatiga y la despersonalización, potenciar la satisfacción y el desempeño del personal, y consolidar un ambiente de trabajo equilibrado frente a la alta carga emocional.

- **Objetivo específico 3:** Se recomienda que el plan de acción propuesto sea aplicado dentro del periodo de tiempo previamente establecido, con el fin de garantizar un proceso organizado y efectivo en la prevención y reducción del estrés laboral en CAJARDENSA. La ejecución de estas estrategias debe desarrollarse de manera progresiva y con seguimiento continuo, permitiendo evaluar su impacto en la salud física y mental de los trabajadores, así como en la mejora del clima organizacional. Este plan, además, responde directamente a las necesidades identificadas en la investigación y se fundamenta en evidencia empírica que ha demostrado su efectividad en contextos similares.

4.3. Plan de Acción

Objetivo General

Diseñar un plan de acción que fortalezca la prevención y reducción del estrés laboral, así como sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA.

Objetivos Específicos

- Implementar un plan de intervención psicosocial dirigido a los trabajadores de CAJARDENSA, orientado a mitigar el impacto del estrés laboral y fortalecer su bienestar mental.
- Aplicar el plan de intervención psicosocial a los trabajadores de CAJARDENSA, asegurando su operatividad y alcance.
- Promover en los trabajadores de CAJARDENSA la adquisición de habilidades emocionales y laborales, fomentando paralelamente prácticas de autocuidado emocional.

Fundamentación

Los trabajadores del sector funerario enfrentan una exposición constante a la muerte, el sufrimiento y el contacto directo con familiares en duelo, lo que implica riesgos físicos, psicosociales y consecuencias psicológicas significativas. Según Guidetti et al. (2021), esta exhibición frecuente y acumulativa puede elevar los niveles de estrés, favorecer la aparición de fatiga por compasión, agotamiento emocional y afectar negativamente la salud mental, la conducta relacionada con el bienestar y la capacidad laboral.

En el caso de CAJARDENSA, a partir de los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados (OIT-OMS y SF-36), y de las recomendaciones recabadas en la entrevista al profesional en psicología organizacional, se da respuesta al tercer objetivo de esta investigación.

Por tanto, el plan de intervención psicosocial se trabajará para mitigar los niveles de estrés laboral, desgaste emocional y otros síntomas encontrados como resultado de este estudio, que afectan la calidad de vida de los trabajadores de CAJARDENSA.

No obstante, un aspecto relevante identificado en el diagnóstico es la ausencia de un departamento o personal especializado en psicología organizacional, lo que limita la atención interna a los riesgos psicosociales. Esta carencia representa un factor de vulnerabilidad, puesto que, la gestión del estrés y de las emociones requiere acompañamiento especializado.

De este modo, el plan de acción propuesto se fundamenta en estrategias viables y adaptadas al contexto de la organización, priorizando la participación del área de Recursos Humanos y el apoyo externo mediante consultores. Se sugiere realizar estas actividades en el período de un año, con la finalidad de asegurar un abordaje integral y efectivo que supla la falta de un psicólogo interno, garantizando que las acciones de prevención y promoción de la salud mental sean sostenibles en el tiempo.

Tabla 3: Plan de Acción

Plan de Acción				
Estrategias	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Disminuir el cansancio emocional y síntomas asociados al estrés laboral.	Reducir la fatiga emocional y mejorar el bienestar psicológico del personal.	Talleres sobre el manejo del estrés y autocuidado.	1 mes (2 sesiones de una hora aprox).	-Recursos Humanos. -Consultores externos.
		Programa de mindfulness.	2 meses (30 min cada semana).	
		Pausas activas semanales.	Permanente (10 min diarios).	
		Derivación a centros de salud en casos críticos.	Según el diagnóstico o necesidad.	
Fortalecer el liderazgo positivo y la comunicación efectiva.	Mejorar la interacción entre mandos y colaboradores, y promover un liderazgo de apoyo.	Capacitaciones en liderazgo saludable y comunicación.	1 mes (4 horas semanales).	-Recursos humanos. -Gerencia.
		Implementar un sistema de reconocimiento laboral.	1 vez al mes.	
		Reuniones de retroalimentación.	1 vez cada 3 meses.	

Mejorar el clima organizacional y la cohesión grupal.	Fomentar la colaboración y un ambiente laboral positivo.	Integración grupal.	2 meses (1 vez al mes; 1 hora)	-Recursos humanos.
		Creación de buzón de sugerencias anónimo.	Activación permanente.	-Consultores externos.
		Espacios de diálogo abierto.	1 vez al mes (continúo).	
Monitorear periódicamente la salud mental de los trabajadores.	Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y detectar necesidades adicionales.	Aplicación de cuestionarios de evaluación (OIT-OMS, MBI y SF-36).	Evaluación inicial: Mes 1.	
			- Seguimiento intermedio: Mes 6.	-Recursos humanos.
		Revisión de resultados.	- Evaluación final: Mes 12.	-Gerencia.
		Informes semestrales al personal y gerencia.	2 entregas (6º y 12º mes).	

Autores: Adriana Mishell Acosta Minda & Julexi Liseth Ponce Mantuano

Referencias Bibliográficas

- American Psychological Association. (2020). Los distintos tipos de estrés.
<https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Asociación de especialistas en prevención y salud laboral. (2017). Guía de buenas prácticas para empresarios y trabajadores del Sector Funerario: Pautas de actuación en condiciones de seguridad. <https://www.aepsal.com/wpcontent/uploads/2017/10/Guia-sector-funerario.pdf>
- Bada, O. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138
- Bailon-Gonzales, C. y Cedeño-Zambrano, R. (2022). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijo Revista científica, ISSN: 2697-3456. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162>
- Barrera Casañas, M. C. (2022). El trabajo de las mujeres en los empleos funerarios. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar De Estudios De Género*, 7(2), 181-198.
<https://doi.org/10.20318/femeris.2022.6948>
- Barrera Casañas, M. del C. (2022). Profesionales del sector funerario: percepciones sobre la muerte. *Revista Uruguaya de Psicología*, 26(2), 191–203.
https://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382022000200191&script=sci_arttextSciELO+5SciELO Uruguay+5SciELO+5
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y. y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Burrell A y Selman L. (2022). ¿Cómo se hace el funeral? Impacto de las prácticas... *OMEGA-Journal of Death and Dying*.
https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9185109/pdf/10.1177_0030222820941296.pdf?utm_source=chatgpt.com

Cabellos, S. (2019). Asociación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11518/Cabellos_as.pdf

Camacho Gómez, O., Pedroza Cabrera, F. J., Navarro Contreras, G., de la Roca Chiapas, J. M., & Fulgencio Juárez, M. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Uaricha, Revista de Psicología*, 22, 42–53. <https://doi.org/10.35830/kcgm5244>

Chancay Pincay, G. J. (2024). Atención al cliente y desarrollo empresarial de la funeraria San Antonio de la ciudad de Manta [Tesis de pregrado]. Universidad Estatal del Sur de Manabí.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6953/1/Chancay%20Pincay%20Gissella%20Janeth.pdf>

Córdoba-Rojas, D. N., Sanz-Guerrero, D., Medina-Ch, A. M., Buitrago-Echeverri, M. T., & Sierra-González, Á. M. (2021). Fatiga por compasión y agotamiento profesional en personal de salud ante el duelo y muerte en contextos hospitalarios. *Salud y Sociedad*, 30(3), e200478. [https://www.scielo.org/article/sausoc/2021.v30n3/e200478/SciELO Salud Pública+2SciELO Salud Pública+2Pontificia Universidad Javeriana+2](https://www.scielo.org/article/sausoc/2021.v30n3/e200478/SciELO%20Salud%20Pública+2SciELO%20Salud%20Pública+2Pontificia%20Universidad%20Javeriana+2)

Cruz, L. y Sotomayor, T. (2023). Evaluación del estrés laboral y sintomatologías asociadas en el personal administrativo y operativo de la empresa Equitramcor en el periodo de marzo a mayo del 2023 [Tesis de maestría]. Universidad de Las Américas.

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14947/1/UDLA-EC-TMSSO-2023-45.pdf>

Cruz, N., Vázquez, J., Rivas, V., Quevedo, M. y Teran, L. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria: Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e1-15.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100187&script=sci_arttext&lng=en

De la depresión, ¿en Qué se Diferencia el Burnout del Estrés Laboral y. (s/f). La UPRL informa. Unizar.es. Recuperado el 7 de mayo de 2025, de https://uprl.unizar.es/sites/uprl.unizar.es/files/archivos/UPRLinforma/2019/burnout_vs_estres.pdf

Escuela de Postgrado, Universidad Católica San Pablo. (2021, marzo). ¿Qué es un factor de riesgo en salud ocupacional? <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/factor-riesgosalud-ocupacional/>

Frutos Martín, M. Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. [Tesis doctoral]. Universidad de León. Departamento de ciencias biomédicas. 2014.

Funeraria Online. (2025). La Salud Mental de los Trabajadores del Sector Funerario: Un Tema Crítico y Poco Explorado. FN. <https://funeraria.online/la-salud-mental-de-los-trabajadores-del-sector-funerario-un-tema-critico-y-poco-explorado/>

Funeraria Online. (2025). Los trabajadores funerarios enfrentan altos niveles de agotamiento emocional debido al estigma y la incivilidad. <https://funeraria.online/los-trabajadores-funerarios-enfrentan-altos-niveles-de-agotamiento-emocional-debido-al-estigma-y-la-incivilidad-revela-estudio-europeo/>

Funeraria Tempus. (2019, septiembre). El origen de las funerarias en España. <https://funerariatempus.com/el-origen-de-las-funerarias-en-espana/>

González-Gil, M. T., et al. (2025). Prevalencia e impacto del síndrome de burnout en trabajadores sanitarios de España y Latinoamérica. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*, 25(1), 11–20. <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-colombiana-cuidado-intensivo-101-avance-resumen-prevalencia-e-impacto-del-sindrome-S0122726225000114>www.elsevier.com

Guidetti, G., Grandi, A., Converso, D., & Colombo, L. (2022). Exposure to Death and Bereavement: An Analysis of the Occupational and Psychological Wellbeing of Funeral and

Mortuary Operators. OMEGA - Journal of Death and Dying.

<https://doi.org/10.1177/00302228221130611>

Hope G. (2023). Explorando el duelo y su impacto en la salud mental: Día Nacional de Concientización sobre el Duelo. <https://www.galenhope.com/mental-health/grief-and-its-impact-on-mental-health/>

HRLOG. (2022, 28 de diciembre). Qué tipos de estrés laboral existen. <https://hrlog.es/actualidad/que-tipos-de-estres-laboral-existen/>

Kivak R. (2024). Modelo transaccional del estrés y afrontamiento. EBSCO. <https://www.ebsco.com/research-starters/psychology/transactional-model-stress-and-coping>

Lopez,J. (2020). Pensar el territorio desde los estudios organizacionales: conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial, Instituto tecnológico de sonora, Mexico. Texto general pag. 90-93 <https://orcid.org/0000-0001-9840-6241>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema Moderno. Entorno, (69), 156-166. <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/download/10371/12034>

Martínez, A., Pérez, F., & González, M. (2022). Ejercicio y salud mental en estudiantes universitarios: Un análisis comparativo. *Revista de Psicología de la Salud*, 41(3), 220-233.

Martins, J. (2025, marzo 28). Síndrome de burnout: cómo identificarlo y prevenirlo [2025] • Asana. <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>

Mendoza, J. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Revista Información tecnológica*, 10(11), 125-136. <https://doi.org/10.4067/s0718-0764202200060015>

Mendoza, J. y Haro, L. (2024). Burnout y su impacto en el desempeño laboral del personal de salud, una revisión sistemática. *Impulso*, 4(7), 167-184. <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/197/412>

Meza, M. F. (2021). "Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques

atuneros. Trabajo de grado. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>

Molina, P. E., Martínez, P. G., Suárez, M. F. y García, E. R. (2021). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del Trabajo, 65(256), 177-185. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177

Morales, Zapata &, Arcilla . (2023). Estudio diagnóstico del síndrome de burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach en empleados de una funeraria en la ciudad de Medellín [Trabajo de Grado, Universidad CES]. Repositorio Institucional Universidad CES. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/>

Ochante, F., Pimentel, S. y Tello, M. (2018). Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017 - 2018 [Tesis de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf

Olarte, D., Lozano, N. y Rodríguez, Y. (2022). Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Servicios Funerarios Cooperativos del Tolima - Serfuncoop Los Olivos [Tesis de especialización]. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2461/Trabajo%20de%20grado.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11).

Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>.

PANASEF & Fundación Salud y Persona. (2024). Estudio del bienestar emocional en el sector funerario. <https://www.panasef.com/panasef-y-la-fundacion-salud-y-persona-lideran-el-estudio-del-bienestar-emocional-en-el-sector-funerario/>

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>

Perera A. (2024). Autorrealización en psicología: teoría, ejemplos y características. *Simply Psychology*. https://www.simplypsychology.org/self-actualization.html?utm_source=chatgpt.com

Procuraduría Federal del Consumidor. (2019). Servicios funerarios inmediatos. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/servicios-funerario-inmediatos>

Revista Funeraria. (2024). Cómo mejorar el bienestar emocional en las empresas del sector funerario. <https://revistafuneraria.com/como-mejorar-el-bienestar-emocional-del-equipo-en-las-empresas-del-sector-funerario-circle-corporation/>

Santillán M. (2022). Especial Dolor. Las señales de alerta. *Ciencia UNAM*. <https://ciencia.unam.mx/leer/1355/especial-dolor-las-senales-de-alerta->

Sera Jose KMC, Navarro AJ, Pomida AN, Hechanova-Alampay MR. Bereaved in Me: Understanding the Vicarious Grief Experiences Among Helping Professionals During the COVID-19 Pandemic. *Omega (Westport)*. 2023 Jan 13:302228221150870. doi: 10.1177/00302228221150870. Epub ahead of print. PMID: 36636856; PMCID: PMC9841206

Sepulcre C. (2023). Estrategias de afrontamiento y apoyo social para promover el bienestar y reducir el estrés laboral en profesionales del sector funerario: una propuesta de intervención. Tesis de grado. Universitat Miguel Hernández. https://dspace.umh.es/bitstream/11000/30524/1/RLA_TFG_Cristina%20Sepulcre%20Clement.pdf?utm_source=chatgpt.com

Tan, W., Tsang, KT, Su, J. y Zhao, K. (2023). Trabajo social y servicios funerarios: Un marco propuesto para la práctica. *Trabajo Social Internacional*, 67 (3), 834-846. <https://doi.org/10.1177/00208728231173267>

Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS [Tesis de doctorado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf

Universidad CES. (2023). Estudio diagnóstico del síndrome de burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach en trabajadores de una funeraria en Medellín.

[https://repository.ces.edu.co/items/7ce14376-d284-4273-9e86-8f2fa63ea07e:contentReference\[oaicite:89\]{index=89}](https://repository.ces.edu.co/items/7ce14376-d284-4273-9e86-8f2fa63ea07e:contentReference[oaicite:89]{index=89})

Universidad de Córdoba. (2020). OIT - La prevención del estrés en el trabajo: Lista de comprobación. <http://www.uco.es/catedraprevencion/index.php/es/doc-tecnica/psicosociologia/288-oit-la-prevencion-del-estres-en-el-trabajo-lista-de-comprobacion>

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Williamson K, Lank PM, Cheema N, Hartman N, Lovell EO; Emergency Medicine Education Research Alliance (EMERA). Comparing the Maslach Burnout Inventory to Other Well-Being Instruments in Emergency Medicine Residents. J Grad Med Educ. 2018 Oct;10(5):532-536. doi: 10.4300/JGME-D-18-00155.1. PMID: 30386478; PMCID: PMC6194874.

Yáñez Cordero, K. (2013). Propuesta para la implementación de un programa de prevención de riesgos psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en el Parquesanto del Ecuador S.A. PQE, Quito 2011 [Tesis de pregrado]. Universidad Central del Ecuador.

Zapata Morales, A., Echeverry Zapata, D. y Becerra Arcila, S. (2023). Estudio diagnóstico del síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach en una funeraria de la ciudad de Medellín en el año 2023 [Tesis de especialización].

Universidad CES.

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/7678/Estudio%20Diagnostico%20De%20Sindrome%20De%20Burnout>

Anexos

Anexo 1: Plan de trabajo y cronograma

Actividades 2024	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Tema, objetivos y planteamiento del problema	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Justificación, preguntas de investigación																				
Diseño metodológico																				
Marco teórico, cronograma, bibliografía																				
Procedimiento de aspectos éticos																				
Aprobación de proyecto																				
Actividades 2025	Abril				Mayo				Junio				Julio							
Aumento de información previamente investigada	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Selección del material para trabajo de campo																				
Socialización de la investigación y entrega de oficio a la población seleccionada																				
Recolección de datos y aplicación de instrumentos																				
Análisis de datos																				
Interpretación de datos e información cualitativa y cuantitativa																				
Elaboración de estrategias en base a los resultados																				
Finalización del informe del proyecto de investigación.																				

Anexo 2: Oficio de la carrera



Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología

Oficio N° 443-2024-IVM-DCP
Manta, 9 de septiembre del 2024

Ingeniera
Sandra López
Administradora Camposanto Jardines del Edén, CAJARDENSA Manta
Ciudad.-

De mi consideración:

Me dirijo a usted en calidad de Directora de la Carrera de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para saludarle y desearle éxitos en la labor que desempeña, y a la vez para solicitar de la manera más cordial se le permita el acceso a las estudiantes: **ACOSTA MINDA ADRIANA MICHELLE** con cédula de identidad N°1729003887 y **PONCE MANTUANO JULEXI LISETH** con cédula de identidad N°1316435344, en la institución que acertadamente dirige, con el objetivo de poder realizar el trabajo de titulación modalidad Proyecto de Investigación previo a la obtención del título en Licenciadas en Psicología durante el periodo 2024-2.

Este proyecto propuesto está dirigido específicamente a investigar dentro de la institución de manera eficaz y posible cuyo tema es **"Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024-2025"** para realizar encuestas. Teniendo en cuenta que esta institución constituye un escenario propicio para este trabajo, y en el cual se puede realizar un buen abordaje de dicha. Solicitando que se les permita aplicar los instrumentos para esta investigación manteniéndola confidencialidad absoluta del caso.

Por la atención que de seguro brindará a la presente, me suscribo de usted con alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Clín. Inés Vera Molina, Mg.
Directora de Carrera de Psicología

09-09-2024
09/09/24
[Handwritten initials]

C.c. Archivo

Anexo 3: Oficio hacia CAJARDENSA



Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología

Manta, 19 de Mayo del 2025

Srs. CAJARDENSA;
Camposanto Jardines del Edén
Ciudad.-

De nuestras consideraciones:

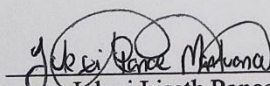
Reciban un cordial saludo, nos dirigimos en calidad de estudiantes; Adriana Mishell Acosta Minda con cédula de identidad 172900388-7 y Julexi Liseth Ponce Mantuano con cédula de identidad 131643534-4, de la Carrera de Psicología - Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Actualmente nos encontramos desarrollando nuestro proyecto de titulación con el tema: *"Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA 2024- 2025"*, como parte de nuestra formación profesional.

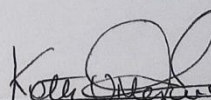
En atención a lo expuesto, acudimos ante ustedes con el mayor respeto para solicitar su autorización con el fin de contar con un breve espacio entre los días jueves o viernes de 15 minutos aproximadamente según su disposición para aplicar tres pruebas psicométricas (Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Cuestionario de Salud General SF-36) al personal que labora en su institución, mismas que, se realizarán mediante la plataforma Microsoft Forms, garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Cabe resaltar que, esta actividad no tiene fines diagnósticos ni clínicos, y no generará ningún tipo de afectación, compromiso ni responsabilidad legal para la empresa. Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y presentados en análisis grupales, sin identificar a ningún empleado de manera individual.

Por la atención que de seguro brindarán a la presente, nos suscribimos ante ustedes con alta consideración y estima.

Cordialmente


Julexi Liseth Ponce Mantuano
Investigadora Principal


Psi. Clin. Katty Villavicencio Navia
Tutora de Tesis

17-05-2025

Anexo 4: Carta de exención del Ceish



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

ANEXO 11. Formato de Carta de exención

Oficio circular No. 0064-CEISH-JMSZ-2025

Manta, 28 de abril del 2025

Señor/a,
Julexi Liseth Ponce Mantuano
Investigador Principal
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Presente

De mi consideración,

El Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (CEISH-Uleam), una vez que revisó el protocolo de investigación titulado **“Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024- 2025”** codificado como **CEISH-Uleam_0305** notifica a usted que este proyecto es una investigación exenta de evaluación por parte del CEISH-Uleam, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal vigente.

Descripción de la Investigación:

- **Tipo de estudio:** Observacional transversal
- **Duración del estudio:** 1 mes (desde 26/05/2025 hasta 30/06/2025)
- **Instituciones participantes:** CAJARDENSA- Camposanto Jardines del Edén
- **Investigadores del estudio:** Julexi Liseth Ponce Mantuano, Adriana Mishell Acosta Minda

Documentación de la investigación:

Nombre de Documentos	Número de páginas	Fecha
Declaración de responsabilidad	2	30/01/2025
Carta de interés de el/los máximas autoridades de el/los establecimientos	1	30/01/2025
Solicitud de exención con justificación para considerarlo exento	No aplica	No Aplica
Formulario para la presentación de protocolos de investigaciones	17	30/01/2025
Instrumentos que se emplearán para la ejecución del estudio	11	30/01/2025

Esta carta de exención tiene una vigencia de un año, contado desde la fecha de recepción de esta documentación. La investigación deberá ejecutarse de conformidad a lo descrito en el protocolo de investigación presentado al CEISH-Uleam. cualquier modificación a la documentación antes descrita, deberá ser presentada a este Comité para su revisión y aprobación.

Atentamente,



Od. Juan Manuel Sierra Zambrano, Esp.
Presidente CEISH-Uleam
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Teléfono: 0989693757
Correo electrónico: comiteeticainvestigacion@uleam.edu.ec

Anexo 5: Carta de aprobación de entrevista

CERTIFICADO

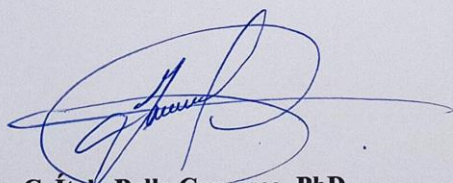
En calidad de ex docente tutor de la Carrera de Psicología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Certifico:

Haber revisado las preguntas que se realizarán en las entrevistas a los docentes profesionales de la Carrera de Psicología, en relación con el Proyecto de Investigación, con el tema: **“Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024- 2025”**, cuyo objetivo general es:

Determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, con la auditoría de las señoritas **Adriana Mishell Acosta Minda** y **Julexi Liseth Ponce Mantuano**, estudiantes de la Carrera de Psicología. El mismo cumple con los requisitos que exige la metodología de investigación aplicada en el proyecto y los objetivos de investigación propuestos para el efecto.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. C. Ítalo Bello Carrasco, PhD.

Docente investigador

Anexo 6: Consentimiento informado cuestionarios



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba usted un cordial saludo de parte de las estudiantes **Adriana Mishell Acosta Minda** y **Julexi Liseth Ponce Mantuano** de la Carrera de Psicología- Facultad Ciencias de la Salud de la ULEAM (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí), ubicada en la ciudad de Manta. Nos encontramos realizando nuestro proyecto de titulación demonimado ***"Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA 2024-2025"***. Cuyo objetivo general es: Determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA.

Por tanto, la presente tiene como fin extender una invitación a que sea parte de esta propuesta de investigación. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para decidir si colaborar o no puede tomarse el tiempo que necesite.

Al ser participe, debe realizar tres test psicométricos relacionados al estrés laboral y salud mental. Los datos y resultados se analizarán de forma general asegurando el anonimato y privacidad del participante.

Si decide formar parte de este estudio, lea y firme lo siguiente:

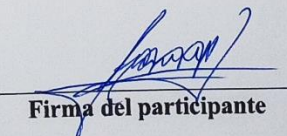
DECLARATORIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

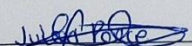
Fecha: 25/05/25

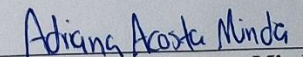
Yo he leído el documento del consentimiento informado, donde se me invita a ser participe del proyecto de titulación de las alumnas de la Carrera de Psicología, demonimado ***"Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA 2024-2025"***. En este documento, he visualizado toda la información necesaria sobre esta investigación; identificando y comprendiendo los riesgos y beneficios de participar.

Además, mis preguntas han sido respondidas por las estudiantes, mismas que explicaron el tema, objetivo, metodología y beneficios de llevar a cabo la aplicación de los test psicométricos. De igual forma, se me anunció que tengo el derecho de retirarme de este proceso en cualquier momento, lo cual puedo informar a la investigadora principal o al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la ULEAM según sea necesario.

Conforme a lo expuesto, manifiesto mi decisión libre y consciente de colaborar en este estudio.


Firma del participante


Julexi Liseth Ponce Mantuano
C.I: 131643534-4
Investigadora Principal


Adriana Mishell Acosta Minda
C.I: 172900388-7
Investigadora I

Av. Circunvalación Vía a San Mateo

Anexo 7: Consentimiento informado entrevistas



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba usted un cordial saludo de parte de las estudiantes Adriana Mishell Acosta Minda y Julexi Liseth Ponce Mantuano de la Carrera de Psicología- Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ubicada en la ciudad de Manta. Nos encontramos realizando nuestro proyecto de titulación denominado "Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA 2024-2025". Cuyo objetivo es determinar la prevalencia de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA.

Por tanto, la presente tiene como fin extender una invitación a que sea parte de la misma. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para decidir si colaborar o no puede tomarse el tiempo que necesite.

Al ser participe, debe responder a una serie de preguntas que integran la entrevista clínica relacionada al estrés laboral y salud mental del personal que labora en funerarias. Los datos y resultados se analizarán de forma general asegurando el anonimato y privacidad del participante.

Si decide formar parte de este estudio, lea y firme lo siguiente:

DECLARATORIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

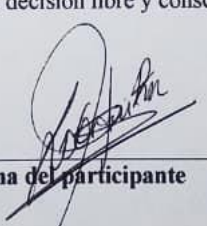
Fecha: 26-05-2025

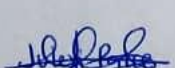
Yo: Rouloz Anias R con C.I. 7803741556

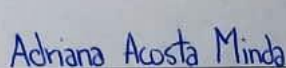
He leído el documento del consentimiento informado, donde se me invita a ser participe del proyecto de titulación de las estudiantes de la Carrera de Psicología, denominado "Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA 2024-2025". En este documento, he visualizado toda la información necesaria sobre esta investigación; identificando y comprendiendo los riesgos y beneficios de participar.

Además, mis preguntas han sido respondidas por parte de las investigadoras, mismas que explicaron el tema, objetivo, metodología y beneficios de llevar a cabo la entrevista clínica. De igual forma, se me informó que tengo el derecho de retirarme de este proceso en cualquier momento, lo cual puedo informar al investigador principal o al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos según sea necesario.

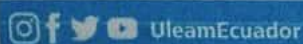
Conforme a lo expuesto, manifiesto mi decisión libre y consciente de colaborar en este estudio.


Firma del participante

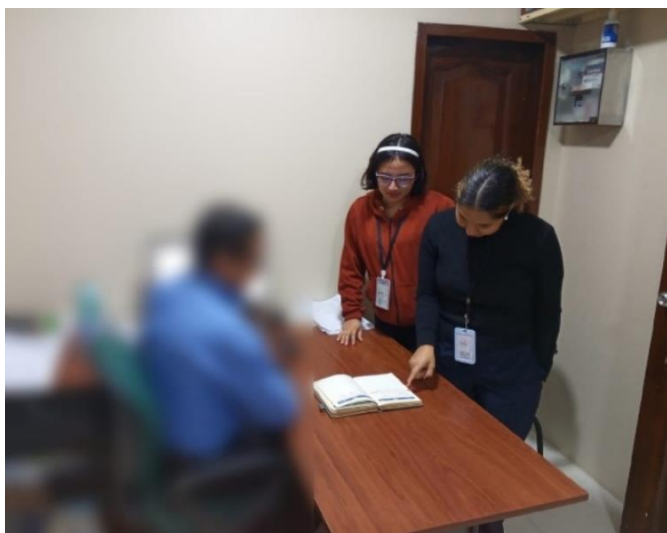

Julexi Ponce Mantuano
C.I: 131643534-4
Investigadora Principal


Adriana Acosta Minda
C.I: 172900388-7
Investigadora I

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec



Anexo 8: Fotos de evidencia



Anexo 9: Formato de entrevista

	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad Ciencias de la Salud Carrera de Psicología
Datos referenciales:	
Investigadoras: Adriana Mishell Acosta Minda & Julexi Liseth Ponce Mantuano. Institución: CAJARDENSA-Camposanto Jardines del Edén. Tema de Investigación: Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental del personal de CAJARDENSA, 2024- 2025.	
Ficha sociodemográfica de los participantes	
Nombres y Apellidos:	
Edad:	
Nacionalidad:	
Título académico:	
Experiencia laboral:	
Publicaciones relevantes	
Preguntas dirigidas a los profesionales de la carrera de Psicología	
1. ¿De qué forma cree usted que se relaciona el estrés laboral con la salud mental y el bienestar de los trabajadores?	
2. ¿Cuáles piensa usted que son los síntomas más comunes del estrés laboral y cómo estos pueden afectar la salud mental y calidad de vida de empleados de empresas funerarias?	
3. ¿Cuáles considera que son las consecuencias del estrés laboral en la productividad y el rendimiento laboral?	
4. ¿Qué recomendaciones haría usted para implementar un programa de salud mental y bienestar en una empresa funeraria?	

Anexo 10: Instrumentos

Anexo 10.1. Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Se le pide de favor responder con veracidad, el cuestionario es anónimo. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Por lo tanto, lea atentamente cada apartado y responda:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1: Nunca | 5: Frecuentemente |
| 2: Raras veces | 6: Generalmente |
| 3: Ocasionalmente | 7: Siempre |
| 4: Algunas veces | |

Nº	ÍTEMS	VALOR
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6	Mi supervisor no me respeta.	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	

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

Anexo 10.3. Cuestionario de salud SF-36

Marque una sola respuesta:

1. En general, usted diría que su salud

es:

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Cómo diría que es su salud actual, comparada con la de hace un año?

- ☐ Mucho mejor ahora que hace un año

- ☐ Algo mejor ahora que hace un año
- ☐ Más o menos igual que hace un año
- ☐ Algo peor ahora que hace un año
- ☐ Mucho peor ahora que hace un año

Las siguientes preguntas se refieren a actividades o cosas que usted podría hacer en un día normal

3. Su salud actual, ¿le limita para hacer esfuerzos intensos, tales como correr,

levantar objetos pesados, o participar en deportes agotadores?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

4. Su salud actual, ¿le limita para hacer esfuerzos moderados, como mover una mesa, pasar la aspiradora, jugar a los bolos o caminar más de una hora?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

5. Su salud actual, ¿le limita para coger o llevar la bolsa de la compra?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

6. Su salud actual, ¿le limita para subir varios pisos por la escalera?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

7. Su salud actual, ¿le limita para subir un solo piso por la escalera?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

8. Su salud actual, ¿le limita para agacharse o arrodillarse?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

9. Su salud actual, ¿le limita para caminar un kilómetro o más?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

10. Su salud actual, ¿le limita para caminar varias manzanas (varios centenares de metros)?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

11. Su salud actual, ¿le limita para caminar una sola manzana (unos 100 metros)?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

12. Su salud actual, ¿le limita para bañarse o vestirse por sí mismo?

- ☐ Sí , me limita mucho
- ☐ Sí, me limita un poco
- ☐ No, no me limita nada

**13. Durante las últimas 4 semanas,
¿tuvo que reducir el tiempo dedicado
al trabajo o a sus actividades
cotidianas a causa de su salud física?**

☐ Sí

☐ No

**14. Durante las últimas 4 semanas,
¿hizo menos de lo que hubiera querido
hacer,
a causa de su salud física?**

☐ Sí

☐ No

**15. Durante las últimas 4 semanas,
¿tuvo que dejar de hacer algunas
tareas en su trabajo o en sus
actividades cotidianas, a causa de su
salud física?**

☐ Sí

☐ No

**16. Durante las últimas 4 semanas,
¿tuvo dificultad para hacer su trabajo o
sus actividades cotidianas (por
ejemplo, le costó más de lo normal), a
causa de su salud física?**

☐ Sí

☐ No

**17. Durante las últimas 4 semanas,
¿tuvo que reducir el tiempo dedicado**

**al trabajo o a sus actividades
cotidianas a causa de algún problema
emocional (como estar triste,
deprimido, o nervioso)?**

☐ Sí

☐ No

**18. Durante las últimas 4 semanas,
¿hizo menos de lo que hubiera querido
hacer a causa de algún problema
emocional (como estar triste,
deprimido, o nervioso)?**

☐ Sí

☐ No

**19. Durante las últimas 4 semanas, ¿no
hizo su trabajo o sus actividades
cotidianas tan cuidadosamente como
de costumbre, a causa de algún
problema emocional (como estar triste,
deprimido, o nervioso)?**

☐ Sí

☐ No

**20. Durante las últimas 4 semanas,
¿hasta qué punto su salud física o los
problemas emocionales han dificultado
sus actividades sociales habituales
con la familia, los amigos, los vecinos
u otras personas?**

☐ Nada

☐ Un poco

☐ Regular

☐ Bastante

☐ Mucho

21. ¿Tuvo dolor en alguna parte del cuerpo durante las 4 últimas semanas?

☐ No, ninguno

☐ Sí, muy poco

☐ Sí, un poco

☐ Sí, moderado

☐ Si, mucho

☐ Sí, muchísimo

22. Durante las últimas 4 semanas, ¿hasta qué punto el dolor le ha dificultado su trabajo habitual ¿incluido el trabajo fuera de casa y las tareas domésticas?

☐ Nada

☐ Un poco

☐ Regular

☐ Bastante

☐ Mucho

Las siguientes preguntas se refieren a cómo se ha sentido y como le han ido las cosas durante las 4 últimas semanas. En cada pregunta, responda lo que se parezca más a cómo se ha sentido usted.

23. Durante las 4 últimas semanas, ¿Cuánto tiempo se sintió lleno de vitalidad?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

24. Durante las 4 últimas semanas, ¿Cuánto tiempo estuvo muy nervioso?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

25. Durante las 4 últimas semanas, ¿Cuánto tiempo se sintió tan bajo de moral que nada podía animarle?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

26. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo se sintió calmado y
tranquilo?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

27. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo tuvo mucha energía?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

28. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo se sintió desanimado
y triste?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

29. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo se sintió agotado?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

30. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo se sintió feliz?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

31. Durante las 4 últimas semanas,
¿Cuánto tiempo se sintió cansado?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

32. Durante las 4 últimas semanas, ¿con qué frecuencia la salud física o los problemas emocionales le han dificultado sus actividades sociales (como visitar a amigos o familiares)?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

33. Creo que me pongo enfermo más fácilmente que otras personas

- ☐ Totalmente cierta
- ☐ Bastante cierta
- ☐ No lo sé
- ☐ Bastante falsa
- ☐ Totalmente falsa

34. Estoy tan sano como cualquiera

- ☐ Totalmente cierta
- ☐ Bastante cierta
- ☐ No lo sé
- ☐ Bastante falsa
- ☐ Totalmente falsa

35. Creo que mi salud va a empeorar

- ☐ Totalmente cierta
- ☐ Bastante cierta
- ☐ No lo sé
- ☐ Bastante falsa
- ☐ Totalmente falsa

36. Mi salud es excelente

- ☐ Totalmente cierta
- ☐ Bastante cierta
- ☐ No lo sé
- ☐ Bastante falsa
- ☐ Totalmente falsa