



Universidad Autónoma de Chiriquí
Vicerrectoría Académica
Sistema de Bibliotecas e Información
Certificado de originalidad



Fecha: 19/6/2025

Facultad: Administración Pública.

Maestría en Trabajo Social Familiar.

Se certifica que, tras llevar a cabo el proceso de análisis de originalidad y detección de similitudes en el trabajo de investigación titulado "EL ESTRÉS LABORAL: DINÁMICA FAMILIAR" presentado por el/la estudiante MARÍA MARTÉZ Y JIMI E. PORTUGAL G. con número de cédula N.º 8-797-1933/2-127-726, con la asesoría del profesor KENIA CERCEÑO: el trabajo cumple con el 92% de originalidad, de acuerdo con el informe emitido por el profesor asesor.

Es importante señalar que el proceso de análisis de plagio se ha realizado utilizando la herramienta Turnitin y siguiendo procedimientos estandarizados para asegurar la precisión de los resultados.

Nota: El uso de la herramienta Turnitin fue aprobada por el Consejo Académico #5 - Sesión extraordinaria - 22 de mayo de 2023 y modificada el 6 de octubre de 2023


Eibar Amaya
Responsable de
departamento




Ada Chávez
Directora del
SIBIUNACHI



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROGRAMA MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

EL ESTRÉS LABORAL: DINÁMICA FAMILIAR

ELABORADA POR:

LICDA. MARÍA MARTÉZ 8-797-1933

LICDO. JIMI E. PORTUGAL G. 2-127-726

DOCENTE ASESOR

KENIA CERCEÑO

PANAMÁ ABRIL 2025



TÍTULO DE LA TESIS



Titulada: **"El Estrés laboral: Dinámica Familiar."**

PRESENTADO POR:

María E. Martez C. 8-797-1933

Jimi E. Portugal 2-127-726

APROBADO POR:

JURADOS:

1.  **Mgtra. Kenia Cerceño (Asesora)**
2.  **Dr. Vladimir Villarreal (Jurado #1)**
3.  **Mgtra. Tania Beitia (Jurado#2)**



Facultad de Administración Pública
DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS



Yo María Martez y Jimi Portugal estudiantes del programa Maestría en Trabajo Social Familiar de la Universidad Autónoma de Chiriquí con código de inscripción de - tesis N° UNACHI-M-01-02-46-10-2025 titulada: **"El Estrés laboral: Dinámica Familiar."** es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis laborado por nosotros y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en el reglamento de la Universidad Autónoma de Chiriquí y las disposiciones legales vigentes.

David, _____ mes 2025

María E. Martez C.
CIP: **8-797-1933**
Firma:

Jimi E. Portugal
CIP: **2-127-726**
Firma:

Tabla de Contenido

Introducción	ix
Abstract	xii
Capítulo I. Aspectos Generales.....	2
1.1 Antecedentes del problema.....	2
1.1.3. Estudios Internacionales.....	3
1.1.4. Estudios Nacionales:.....	4
1.2. Situación Actual o Estado Actual del Problema	5
1.2.1. Planteamiento del Problema	6
1.3. Supuestos Generales:	9
1.4. Objetivos:.....	9
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Delimitación, alcance o Cobertura:.....	10
1.5.1. Delimitaciones y Limitaciones.....	10
1.5.1.2. Delimitación Espacial:.....	10
1.5.1.3. Delimitación Social:.....	10
1.5.1.4. Delimitación Temporal:.....	10
1.5.1.5. Delimitación Conceptual:	10
1.6. Alcance:	11
1.7. Restricción y/o Limitaciones:	11
Capítulo II. Fundamentación Teórica	15
2.1. Marco Teórico.....	15
Capítulo III. Metodología	21
3. Metodología.....	21

3.1. Tipo de Investigación.....	21
3.1.1. Definición.	21
3.4.1. Diseño:	22
3.1.2. Justificación:	23
3.2.1. Fuentes Primarias.....	24
3.3. Categorías de la Investigación.	25
3.3.1. Definición.	25
3.3.2. Conceptualización:.....	26
3.4. Validez y confiabilidad.....	28
3.5. Población:	28
3.5.1. Muestra:	29
3.5.2. Tipo de Muestreo:.....	29
3.6. Métodos e instrumentos de Investigación:.....	30
3.6.2. Entrevista semiestructurada:	31
3.6.3. Observación participante:	31
Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados	33
Capítulo V. Propuesta.	42
5.1. Introducción.....	43
5.2. Fundamentación de la Propuesta:	43
5.3. Justificación:	44
5.4. Objetivo General:.....	45
5.5. Objetivos Específicos:	45
5.6. Población Objetivo:	45
5.7. Metodología y Estrategias.....	45
5.8. Evaluación y Seguimiento:	48
Conclusión	51
Recomendaciones	54
Referencias.....	55
Anexos	59

Índice de Esquemas

Esquema N°1. Categoría Estrés Laboral	34
Esquema N°2. Categoría Dinámica Familiar.....	36
Esquema N°3. Categoría 3 Vínculo entre Estrés Laboral y Dinámica Familiar	38

Introducción

Cabe resaltar que, la enfermedad coronavirus (COVID-19), trastocó al mundo de una manera impactante, recayendo en escenarios como el laboral y familiar, provocando alteraciones, por los ajustes drásticos que sufrieron las empresas privadas y entes gubernamentales, sobre la mecánica o patrón de trabajo que existía.

Según Aman, F. y Abbas, J. (2021), consideran que existe mayor desigualdad económica, así como altos niveles de estrés laboral, que han provocado cambios significativos afectando de forma directa el bienestar mental y físico de la clase obrera.

Por otro lado, la nueva metodología de trabajo que se implementó tal como: adecuaciones en las funciones y los métodos híbridos como paliativo; crearon estrés laboral; debido a las jornadas extendidas y al desconocimiento en el manejo de las herramientas tecnológicas. En este sentido podemos señalar que, los cambios drásticos, la reestructuración de funciones, el exceso laboral, y la pérdida de empleo en el entorno familiar, afectó la economía e indujo a altos niveles de estrés en los trabajadores, generando desequilibrio en su vida familiar.

Es conveniente recalcar que, la COVID-19, generó un problema progresivo que ha repercutido en la salud mental y física, así como en lo familiar y económico de los trabajadores, desequilibrando su desempeño y su productividad. Con relación a la problemática descrita les surge a los investigadores esbozar el objetivo de cómo el estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar post COVID-19, ya que es importante conocer las causas, consecuencias y qué herramientas se aplican para su prevención y manejo, a fin de fomentar un espacio de trabajo sano y con sostenibilidad que favorezca la dinámica familiar.

Expuesto lo anterior es necesario el contenido teórico de esta investigación la cual se subdivide en cinco capítulos, los cuales se desglosan a continuación:

En el primer capítulo, se explica la problemática que se visualizó en el entorno laboral con relación al estrés y su efecto en el desempeño de las labores diarias del personal de la oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES). Así como también, se destaca la importancia y necesidad de identificar estas variables en el aspecto familiar, a su vez los objetivos y su justificación entre otros.

El segundo capítulo, detalla las bases teóricas y los antecedentes de investigación utilizados. Además, de algunos aspectos a nivel nacional e internacional del tema.; sus bases teóricas y la definición de términos.

En el tercer capítulo, se desarrolla el diseño metodológico en el que se basó esta investigación, la muestra, las herramientas y técnicas de recopilación de la información.

El cuarto capítulo comprende la presentación de los resultados de la investigación y el análisis de estos. Los cuales son presentados en esquemas con las respuestas más relevantes que permitan al lector hacer una mejor interpretación del problema planteado aunado de servir de insumo a la institución a la que se le realizó el estudio.

En el quinto capítulo se presenta una propuesta de intervención a la población de estudio con las respectivas metodologías y estrategias de intervención.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones en función a lo hallado durante todo el análisis investigativo realizado.

Resumen:

La investigación El Estrés Laboral: Dinámica Familiar, cuyo objetivo se enfocó en identificar los factores generadores de estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar, la cual se realizó con un enfoque cualitativo, con la finalidad de identificar las vivencias, cambios experimentados y el impacto físico, mental, económico y familiar de los actores sociales participantes en la investigación, el alcance fue exploratorio descriptivo, el diseño es explicativo, fenomenológico y biográfico. Es exploratorio porque se exploró el ambiente y escenario donde interactuaban los actores sociales participantes del estudio, es descriptivo porque se describió el resultado de la entrevista semi estructurada con la cual se analizaron las categorías y subcategorías denominadas como las unidades de análisis, entre ellas el estrés laboral, dinámica familiar, vínculo entre estrés laboral y dinámica familiar, con sus respectivas subcategorías. Se trabajó con una muestra no probabilística, por conveniencia porque se contó con la disposición de los funcionarios de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, quienes estuvieron dispuestos a participar en la investigación. En cuanto a los resultados se destacan los siguientes: cargas excesivas de trabajo, efectos negativos en la economía lo que ha provocado dificultad para costear los productos y servicios, así como la disminución en las actividades recreativas.

Palabras claves: Familia, coronavirus Covid-19, estrés laboral, dinámica familiar, servidores públicos.

Abstract

The research Work Stress: Family Dynamics, whose objective was focused on identifying the factors that generate work stress and its impact on family dynamics, which was carried out with a qualitative approach, in order to identify the experiences, changes experienced and the physical, mental, economic and family impact of the social actors participating in the research, the scope was exploratory descriptive, the design is Explanatory, Phenomenological and Biographical. It is exploratory because the environment and scenario where the social actors participating in the study interacted was explored, it is Descriptive because the result of the semi-structured interview was described with which the categories and subcategories called the units of analysis were analyzed, among them Work Stress, Family Dynamics, Link between Work Stress and Family Dynamics, with their respective subcategories. A non-probability sample was used for convenience, as staff members of the Institutional Human Resources Office of the Ministry of Social Development were willing to participate in the research. The results were: excessive workloads, negative effects on the economy, which have led to difficulty affording products and services, and a decline in recreational activities.

Keywords: Family, Coronavirus Covid-19, work stress, family dynamics, public servants.

Agradecimiento

A **Dios**, por darnos las fuerzas necesarias en los momentos en que más necesitamos de él, por bendecirnos con la posibilidad de caminar siempre adelante muy a pesar de las múltiples dificultades. De igual manera, para nosotros es muy placentero agradecer:

A la **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ (UNACHI)**; por abrirnos sus puertas con el firme propósito de formar Especialistas que aporten en los diferentes escenarios laborales; lo cual se traduce en beneficio a nuestro país.

A la Facultad de Administración Pública y al personal administrativo (secretaria y coordinadora) de la Maestría de Trabajo Social Familiar por haber impartido sus conocimientos para la formación de profesionales de calidad. De manera muy especial a la MSC. Glendy Hertentains, quien fue de gran apoyo para nosotros durante el tiempo que ejerció como coordinadora.

A la MSC. Kenia Cerceño, asesora de tesis, quien con su capacidad intelectual y con su constante espíritu de colaboración, nos ha brindado su guía y apoyo para la mejor realización y presentación de este trabajo investigativo.

A la Licenciada Jackeline Santos; jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, por su invaluable colaboración en forma desinteresada al permitirnos elaborar este trabajo dentro de la prestigiosa dirección, que tan acertadamente dirige y de igual manera a los colaboradores bajo su cargo, por concedernos su tiempo y proporcionarnos valiosa información para la ejecución de este trabajo.

De todo corazón. ¡Muchas gracias!

Dedicatoria

A **Dios Todopoderoso**, por darme cada minuto de existencia en mí vida; y porque sin su voluntad no somos nada.

A mi madre **Rosa Elena González Calderón.**, (Q.E.P.D) quien, desde el cielo, ha guiado cada uno de mis pasos, dejándome su legado de valores y virtudes y sobre todo su espíritu de mujer luchadora.

A mi padre, **Andrés Portugal Ureña**, por su ayuda en la consecución de esta meta,

A mis amados hijos, **Jennifer K. Portugal B.** y **Kevin J. Portugal B.**, razones de mi existencia y motivación para seguir adelante; por su comprensión, cariño y apoyo que me han servido de impulso para alcanzar mis sueños.

A mis compañeros y compañeras y en especial a mi compañera la Licenciada **María Martéz** quienes me incentivo y con quien mantengo su amistad incondicional y de forma desinteresada.

Jimi E. Portugal G.

Dedicatoria

Estoy eternamente agradecida con **Dios** ya que, me acompañó durante este proceso de especialización, nunca me desamparó, estuvo siempre a mi lado, sosteniéndome de su mano.

A mis padres **María Concepción** y **Pedro Martínez**, a pesar de que físicamente no están a mi lado, puedo decir que sus consejos de perseverancia y fe marcaron mi vida, siempre anhelaron verme convertida en una profesional, gracias por sus enseñanzas, correcciones y valores, gracias porque a pesar de que no tuvieron la oportunidad de estudiar, siempre me inculcaron que la educación abre puertas de bienestar.

A mis amados hijos, **Kevin Alexander** y **Juan Jesús**, por ser mi motivación, y a mi esposo por estar a mi lado durante este proceso, por su comprensión y cariño.

A mis amigo/as (**Beatriz Marulanda** y **Belisario Villarreal**), compañeros/as de la Maestría, y a cada actor que estuvo motivándome, gracias por su amabilidad y ayuda incondicional.

María E. Martínez C.

CAPÍTULO I

Capítulo I. Aspectos Generales.

1.1 Antecedentes del problema

Los antecedentes son una síntesis conceptual que describen las investigaciones previas que se han ejecutado con relación al objeto, describen desde qué perspectiva se han abordado y detallan la geografía a la que pertenecen ya sea nacional e internacional.

1.1.2. A Nivel Mundial

Hubo una ola de contagios virales que afectó la salud física y mental de las personas, además provocó la muerte de cientos de individuos, situación que repercutió negativamente en el sector laboral a nivel público y privado dentro de la República de Panamá, provocando la paralización o modificación de las jornadas laborales, influyendo en el desempeño y rendimiento laboral, de la misma forma afectó a título personal y familiar, desencadenando factores estresores en la población.

Por lo cual la investigación de estrés tiene como objetivo identificar los factores generadores del estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar post pandemia, en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, Plaza Edison República de Panamá año 2024.

Para lo cual, se realizó una investigación documental, efectuadas en el contexto nacional e internacional, estimadas y consideradas de gran trascendencia e importancia para darle un sustento teórico sobre los antecedentes de esta problemática social, con el objetivo de resaltar algunas de las causas de esta, y a su vez mostrar las estrategias para favorecer de forma directa e indirecta a las personas afectadas por el estrés laboral lo cual incide en la dinámica familiar.

1.1.3. Estudios Internacionales:

El informe de riesgos globales del Foro Económico Mundial (2022). Aplicó una encuesta específicamente a un grupo conformado por líderes del ámbito social, académico y empresarial, estos consideran que, existen fracturas sociales a nivel internacional producto del impacto negativo de la COVID-19, principalmente en la salud mental ya que, ha traído consigo desafíos para la recuperación económica de los países, abocando el desequilibrio en lo laboral, por los nuevos retos que incluyen las brechas digitales, educación y otros.

Desafíos que afectan directamente a la población lo cual genera estrés y afecta la dinámica familiar por el desbalance económico y que según los expertos es preocupante el impacto social el cual puede tardar más de cinco (5) años, para la recuperación a nivel mundial.

Por lo cual, el estrés laboral es considerado como una temática de gran importancia y de creciente interés en el campo de la investigación, en virtud del impacto desfavorable en cuanto al bienestar, condición y estilo de vida en los trabajadores a nivel nacional e internacional.

Cabe resaltar que, la COVID-19, desencadenó una situación de salud pública a nivel internacional, que a su vez provocó una crisis a nivel global en la economía individual y social, trayendo consigo problemas de salud mental en los individuos, considerándose latentes a pesar del levantamiento del estado de emergencia.

Además, la revista Salud Mental (2022), resaltó que, en los últimos años, se ha incrementado el deterioro de la salud mental producto de la COVID-19, provocando incertidumbre y trastocando las relaciones interpersonales, el desempeño laboral, la movilidad y los planes y metas a corto, mediano y largo plazo, provocando emociones como ansiedad, estrés y depresión (p.3).

La revista científica Salud Uninorte Juana Patlán Pérez (2019), señaló que el estrés laboral es una reacción presentada por el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos y ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación. Además, los factores estresores afectan significativamente el acoplamiento laboral y familiar.

En Lima, Perú, Andrea Lizet Díaz del Olmo Ilizarbe (2022), realizó una investigación titulada “Estrés laboral y Afrontamiento Postpandemia COVID-19 en Enfermeras de un Centro Quirúrgico de una Clínica de Lima, Perú”, La temática se centró con la finalidad de conocer la relación entre el estrés laboral y el afrontamiento como secuelas por LA COVID-19, considerándose que el rendimiento decrece cuando es afectado por factores como el estrés que afecta la salud mental y emocional.

En Bogotá, Colombia, los estudiantes Eliana Hernández Triana, Anabell Montoya Lozano, Leny Carolina Riveros Herrera, Kelly Johana Uebano Buitron, (2022), desarrollaron el tema de “Investigación Aplicada Incidencia del Síndrome de Burnout en Pos-Pandemia (COVID 19) en el bienestar y calidad de vida laboral de los empleados de la Empresa Acuro S.A. de la ciudad de Bogotá”.

1.1.4. Estudios Nacionales:

En Panamá, Palacios, P. (2020), ejecutó un estudio titulado “El Estrés en los funcionarios de la Contraloría General de la República, ciudad de Panamá” el fin de esta era determinar que el estrés laboral causó un nivel desfavorable de rendimiento, provocando baja motivación, a raíz del poco conocimiento de las tareas, por las nulas capacitaciones e inducciones.

SENACYT (2020) escribió el artículo “La Pandemia del Coronavirus COVID-19” en el cual manifestó que dentro de los factores negativos generados por la COVID-19 se encuentran

los cambios familiares, emocionales, sociales y laborales lo cual conlleva a la depresión, ansiedad, dolores de cabezas y pensamientos suicidas afectando la salud mental.

Prosperi, J. (2022) en su artículo o columna del diario nacional la Estrella de Panamá, resaltó que, unos tres mil panameños estarían afectados física, emocional y económicamente por los condicionantes socioeconómicos a causa de la COVID-19, citando que debido a estos factores se generaron como principal detonante el estrés a raíz de situaciones laborales, circunstancias económicas y sociales; lo que ha desencadenado problemas emocionales como ansiedad y depresión, provocadas por el estrés.

1.2. Situación Actual o Estado Actual del Problema

La propagación de la pandemia a raíz de la COVID-19, provocó cambios significativos en las dinámicas laborales y familiares en las esferas internacionales, sin distinción económica, cultura, sexo o raza. La situación crucial a causa de este virus, forzó a las empresas y entes gubernamentales a reinventarse y programar horarios laborales, así como nuevas funciones en sus cargos, utilizando como principal herramienta la tecnología, en otros campos laborales debieron continuar asistiendo de forma presencial, pero debían optar por medidas sanitarias extremas, generando incertidumbre en la población trabajadora, aunado al hecho que estas medidas de asepsia generaban un gasto extra trastocando su economía.

A raíz de todas esas medidas implementadas, llevó a muchas empresas a no poder sostenerse económicamente por lo que cerraron sus operaciones, generando desempleo, y otras al reducir personal duplicaron la carga laboral sobre sus empleados, sin embargo, en Panamá, las entidades gubernamentales, utilizaron gran parte de sus servidores públicos, para cubrir los programas como Panamá Solidario (entrega de bolsas de alimentos o vale digital).

Todos estos factores, desencadenaron problemas económicos, emocionales y físicos que han provocado estrés laboral postpandemia, afectando el bienestar individual de los servidores públicos, repercutiendo en la dinámica familiar creando ambientes con poca estabilidad económica, lo cual genera estrés al no lograr cubrir las necesidades dentro del hogar y repercute en el estado anímico, afectando su desempeño laboral ya que, el ingreso económico actual, no logra cubrir los compromisos financieros, fomentando el desánimo y desesperanza, llevando al individuo a recaer en niveles de estrés.

Cabe mencionar que, el estado de emergencia desapareció, sin embargo, el estrés laboral, sigue incidiendo dentro de las empresas e instituciones ya que, repercute en la dinámica familiar, y esto se debe a que no se han considerado programas de salud mental para disminuir y proporcionar herramientas que reduzcan y prevengan este impacto negativo en el bienestar integral de los individuos y sus familias.

1.2.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial se desencadenó la transmisión de contagios virales que afectó la salud mental y física, además provocó la muerte de cientos de individuos, situación que repercutió negativamente en el sector laboral a nivel público y privado dentro de la República de Panamá.

El Ministerio de Salud de la República Panamá, ante este brote; inició con el monitoreo para conocer el avance del virus por la COVID-19; e implementó acciones mediante el Decreto Ejecutivo #64 del 28 de enero de 2020.

Adoptó medidas sanitarias, para reducir, mitigar y controlar la transmisión del virus y a través del Decreto Ejecutivo #500 del 19 de marzo de 2020, se solicitó el cierre temporal de

establecimientos comerciales, empresas privadas y a esta medida se acogió el sector, paralizando sus labores.

Sin embargo, a pesar del cierre de las Instituciones Públicas, la Oficina Institucional de Recursos Humanos, como unidad fundamental dentro del Ministerio de Desarrollo Social, giró instrucciones al personal para que continuará sus labores, incluso extendió y modificó la jornada laboral y la funciones que debían realizar, a pesar de las medidas adoptadas y de la masiva reproducción de la COVID-19.

Causando mayor perjuicio en los individuos, su psiquis emocional, el alimentarse, movilizarse y, principalmente la sostenibilidad de su calidad de vida, y esto debido a que muchos servidores se apoyaban económicamente con sus familiares, esto provocó desasosiego y desesperación en los hogares.

Es importante señalar que, el Ministerio de Desarrollo Social; a una gran parte de la sociedad panameña, le brindó un paliativo a través de los programas que se ejecutaron como mecanismo de respuesta a consecuencia de la pandemia tales como: Panamá Solidario, Vale Digital, y La Línea 147 (soporte emocional), estos programas permitieron sufragar la adquisición de alimentos en algunos hogares, así como la atención psicosocial a panameños durante el periodo de 2020 a 2023.

No obstante, el apoyo que se brindó a los servidores públicos de esta institución se manejó de una forma limitada; ya que por instrucciones del presidente de la república de ese entonces, Laurentino Cortizo, los servidores públicos, no debían recibir bono digital, ni vale, como tampoco bolsas de comidas, no se contempló que muchos servidores/as, se dividían los gastos

económicos en el hogar, por ejemplo con los cónyuges, padres entre otros, y estos a raíz de la pandemia quedaron en condición de desempleado o bajo contrato suspendido.

Pasado todo el escenario de las múltiples muertes y contagios por la COVID-19, se inició con un plan de retorno a los puestos de trabajo en el sector gubernamental, sin embargo, no se efectuó algún mecanismo de intervención, referente al tema del estrés laboral causado por la presión, modificación y carga de trabajo, que recayó principalmente en los servidores públicos de la oficina institucional de recursos humanos.

Luego de las múltiples funciones ejecutadas, aunado al temor de contagiarse, contagiar a sus familiares, o perder la vida ya que, se dieron varios decesos de compañeros dentro del Ministerio de Desarrollo Social, podemos mencionar que uno de los fallecidos fue el conductor asignado a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, quien perdió la vida a causa de este virus, así como otros servidores de diferentes Departamentos a nivel nacional.

Cuando un colaborador está estresado hay más conductas negativas, que inician con lo personal, tales como: malas elecciones alimentarias, niveles más bajos de ejercicios y una peor higiene del sueño, considerando que, todos estos factores producen un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, el rendimiento y la productividad, de modo que, afecta las relaciones familiares, padres, hijos, parejas y demás.

Expuesto lo anterior es importante señalar que esta investigación se centró en determinar y obtener resultados que sustentarán la implementación de un programa desde la perspectiva del trabajo social, que brindará herramientas de prevención y de autogestión del estrés laboral post pandemia, el cual repercute en el desempeño y productividad. Así como el impacto en la

dinámica familiar en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social de Panamá, de la sede principal ubicada en Plaza Edison.

1.3. Supuestos Generales:

Referente a la investigación que se efectuó, cabe indicar que, es de tipo cualitativa, por consiguiente, no genera un supuesto general.

1.4. Objetivos:

"Los objetivos de investigación indican lo que se pretende alcanzar en el estudio. Deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación" (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014, p. 43).

En cuanto a los objetivos, estos son considerados como una explicación del tema abordado, y lo que se desea alcanzar, mediante un plan de acción que va de la mano con una dimensión específicos.

1.4.1. Objetivo General

- Identificar la influencia del estrés laboral en la dinámica familiar de los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, Plaza Edison República de Panamá año 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las causas, síntomas e impacto del estrés en la dinámica de las familias de los servidores públicos.
- Identificar los cambios en la estructura e impacto en las relaciones de las familias de los servidores públicos ocasionados por el estrés.

- Determinar el vínculo entre estrés laboral y la dinámica de las familias de los servidores públicos.
- Diseñar una propuesta para el manejo del estrés laboral post-covid-19, en los servidores públicos del Ministerio de Desarrollo Social-sede, Plaza Edison.

1.5. Delimitación, alcance o Cobertura:

1.5.1. Delimitaciones y Limitaciones

1.5.1.2. Delimitación Espacial:

El estudio se desarrolló con servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, ubicada en Plaza Edison, ciudad de Panamá.

1.5.1.3. Delimitación Social:

La presente investigación se realizó con el Personal de la Oficina Institucional de Recurso Humanos del MIDES.

1.5.1.4. Delimitación Temporal:

La investigación se efectuó en los meses de marzo de 2024 al mes de abril 2025.

1.5.1.5. Delimitación Conceptual:

La presente investigación se realizó para identificar el estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar post pandemia en los servidores públicos de la oficina institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, Plaza Edison, República de Panamá, año 2024.

1.6. Alcance:

Esta investigación se basó en un alcance exploratorio descriptivo. Es decir, exploratorio porque se realizó una indagación documental para tener una referencia teórica de los antecedentes de estudios realizados previamente vinculados a la problemática en estudio y las teorías vinculadas a las categorías.

Es descriptivo porque se plasmaron los resultados dentro de la investigación que se ejecutó para el trabajo de grado de tesis. Se describió el ambiente y escenario social de los actores sociales que participaron y los resultados del análisis de las categorías y subcategorías que se estudió.

También es explicativo, debido a que se encaminó como objetivo la ejecución de la investigación, basándose en la objetividad, puntualidad, sobre el fenómeno que no se ha esclarecido en otros temas similares.

1.7. Restricción y/o Limitaciones:

Esta investigación se desarrolló tomando en cuenta el estrés laboral por el que estuvieran atravesando el personal de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del MIDES.

Con referencia a las limitaciones en esta investigación:

Acceso a la información: Podemos señalar que, dentro de las limitantes que se registró para la obtención de datos es la restricción en cuanto al acceso físico y de información ya que, es considerada de confidencialidad por ser la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

Sesgo de respuesta: En algunos servidores públicos, se observó timidez a la hora de brindar sus respuestas debido a la posible creencia de las repercusiones o estigmas asociados al estrés laboral.

Diversidad de factores: Durante la recolección de los datos algunos servidores manifestaron presentaban múltiples factores propios del estrés, según su conocimiento, sin embargo, desconocían la interrelación que existía derivado de circunstancias: personales, organizacionales, laborales, económicos, que provocó estrés, por lo cual se dificultó identificar una única causa que influyó directamente en el desempeño laboral.

Cambios dentro de la institución: las condiciones laborales cambiaron debido a que se encontró liderando a una nueva jefa de recursos humanos ya que, la anterior titular fue removida de su puesto, debido al cambio de gobierno, la actual titular del cargo no estaba tan de acuerdo en brindar el visto bueno, para la ejecución de la investigación, lo que afectó el tiempo de aplicación del instrumento, para la recolección de datos en la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

1.8. Muestra:

En la investigación cualitativa, la muestra no tiene como objetivo ser representativa de una población mayor, sino que se selecciona para permitir una exploración profunda y detallada de un fenómeno específico.

Esta muestra se utiliza para profundizar en la comprensión de un fenómeno, no para hacer generalizaciones a una población más amplia. La selección de la muestra se realiza de forma intencional, basándose en criterios teóricos y prácticos, y se utilizan diversos tipos de muestreos no probabilísticos para obtener información rica y detallada.

La muestra que se utilizó para esta investigación fue la no probabilística, cuya selección de los participantes se basó en el juicio del investigador y la conveniencia, entre otros criterios. En este sentido, los investigadores luego de obtener la autorización por parte de la jefa de la oficina

de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social procedieron con el acercamiento a los servidores, quienes aceptaron participar en el estudio de la investigación.

En este sentido se seleccionaron a cinco (5) funcionarios de la oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social.

CAPÍTULO II

Capítulo II. Fundamentación Teórica

2.1. Marco Teórico

“Es una compilación y análisis de teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio” (Hernández et al 2014, p. 91).

El marco teórico, es aquel cuya base explica detalladamente principios relacionados al tema de estudio según descripciones de los diversos fenómenos. Al respecto, se definen algunos conceptos que guardan relación con la investigación entre ellos los siguientes: estrés, estrés laboral, eutrés o estrés positivo, distrés o estrés negativo, estrés emocional.

Los efectos del estrés laboral influyen en el rendimiento y desarrollo de la persona, como en la familia, OMS (2023).

El estrés está compuesto por factores como tensión muscular, mental, intranquilidad, produciendo circunstancias de dificultad, sin embargo, cada individuo cuenta con un grado de estrés, el cual le permite crear un mecanismo de defensa, para hacer frente a desafíos diarios, pero la manera en que se aborde cada situación determinará si el estrés será prolongado y afectará la salud y bienestar del individuo.

Estrés

Es el agotamiento físico puede producir un estado nervioso. Además, las variaciones que sufre el organismo al estar sujeto al acometimiento antológico o psíquico físico. OMS (2023)

Considera el estrés como una etapa en la que puede haber ansiedad o tensión mental producida por una situación compleja. Es importante señalar que, los seres humanos tenemos un

porcentaje de estrés, ya que es un mecanismo de respuesta natural al sentir peligro y amenazas o en otros escenarios.

De acuerdo con la forma que se aborde el estrés, permitirá conocer de qué manera responderemos y la forma que repercutirá desfavorablemente en nuestra salud física y mental.

El estrés es una reacción normal del organismo para enfrentar los problemas que nos asaltan, sin embargo, es habitual que, en ocasiones, sus niveles se disparan de tal forma que, lejos de ser una ayuda, se convierta en una condena que nos destruya.

Se considera que el estrés es producido en las personas de forma natural; por diversos factores como el miedo, tensión y por diversas circunstancias que provoquen en el individuo sensación de peligro, es parte de la vida de todos, pero cuando ocurre en exceso, puede tener un impacto negativo en la mente y el cuerpo.

Estrés laboral

Para la OIT (2016), el estrés es una reacción emocional, mental y física ocasionada por un evento nuevo en la que el sujeto desconoce de qué forma abordará el tema para cumplir con los requerimientos necesarios. Se considera que el estrés se vincula al trabajo, debido a todas las exigencias o sobrecargas dentro de una empresa para lograr cumplir con las necesidades, capacidades, conocimiento, dominio del tema y expectativas de una organización o institución.

Entendiéndose que al desconocer o aplicar controles y equilibrio causará sobrecarga y originará mucho esfuerzo que desfavorece al individuo de forma física y emocional y provocará sobrecarga.

Eustrés o estrés positivo

Este tipo de estrés lo es, siempre y cuando no te supere. Es el estrés que genera un reto laboral o el inicio de un proyecto. Debe mantenerse como algo positivo que no te sobrepase. Un *coach* laboral puede ayudarte a conservar la actitud que te mantendrá en un estrés positivo.

Distrés o estrés negativo

Se da cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal.

Estrés Emocional

Es aquel que es provocado por una mala relación con un compañero o superior con discusiones continuas, y que acostumbra a sufrir aun estando de vacaciones. Hay otros tipos de estrés, relacionados con cargas de trabajo, que tienen efectos físicos, pero son de recuperación más fácil.

Existen distintas definiciones sobre la dinámica familiar, siendo las más acordes al tema las planteadas por los siguientes autores. Minuchín & Fischman (1984) citados en Guatrochi (2020), afirman que la dinámica familiar es la que rige el funcionamiento de los miembros, y brinda los patrones de interacción entre estos.

Igualmente es entendido como un pilar fundamental, puesto que toda familia necesita de una dinámica para poder desempeñarse de acuerdo con cada rol asignado, respetando las individualidades de los miembros, pues estos van formando sus patrones de interacción fuera del entorno familiar, llevando consigo rasgos de su dinámica familiar.

Es importante señalar que, cada miembro marca trazos de cómo interactuar, delimitando su dinámica familiar y en otras áreas de su vida.

Siguiendo la misma línea, los autores Gallego (2012) citado en Correa Agudelo et al. (2021) y Sánchez et al. (2015) citado en Chávez & Indacochea (2021), proporcionan definiciones similares sobre la dinámica familiar, las cuales son las más representativas, puesto que son utilizadas y referenciadas por otros estudios posteriores al año 2015.

Ambos autores refieren que la dinámica familiar es el clima relacional que brinda los patrones de interacción, jerarquías y roles establecidos en la familia, con la finalidad de preservar la historia familiar. Caracterizada por ser inconsciente pero arraigada en cada cultura familiar, permitiendo un funcionamiento y una convivencia adecuada y armoniosa, mediada por factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales.

En una definición más contemporánea, Vázquez & Serrano (2017) refieren que la dinámica familiar es la forma en la que interactúan los miembros de la familia; de manera análoga, cada familia mantiene su propia dinámica derivada de su historia y experiencia familiar, diferenciándose una de otras por componentes como roles, normas, límites, jerarquías y reglas que dirigen la convivencia, tratando de favorecer la armonía de la vida familiar.

Post-pandemia: cambios que surgieron luego de la COVID-19, que ha trastocado la economía, la salud mental y física de la población a nivel nacional e internacional.

Teorías del Estrés Laboral:

Modelo demandas-control (Karasek): Este Modelo se centra en evaluar la carga de trabajo, misma que genera estrés, luego de realizar un análisis se busca equilibrar el trabajo.

Modelo de conservación de recursos (Hobfoll, 1989): Este modelo supone que el trabajador al perder tiempo o energía, se ve afectado y se genera en el individuo el estrés laboral.

Modelo transaccional del estrés (Lazarus y Folkman, 1984): este modelo resalta que, el estrés no solo es generado por presentarse una alteración o amenaza, sino que evalúa si existe un mecanismo de afrontamiento, luego de analizado si existió amenaza, las herramientas con la que se cuenta y como se afrontará, luego del plan de acción entonces se hará una nueva evaluación para conocer si mejoro el ambiente.

CAPÍTULO III

Capítulo III. Metodología

3. Metodología

“La metodología de la investigación es el conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández et, al 2014, p. 5).

A través de la metodología se logra estudiar y aplicar métodos y procedimientos que ayudan a alcanzar el objetivo propuesto.

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Definición

Según el autor Hernández (2014). La investigación cualitativa investiga sobre el tejido natural y la forma en cómo sucede este, obteniendo e dilucidando el fenómeno de acuerdo con los individuos involucrados.

La investigación cualitativa busca obtener una comprensión profunda de los significados, experiencias y perspectivas de las personas, utilizando métodos como entrevistas, grupos focales, observación participante, entre otros.

Esta investigación utilizó el enfoque cualitativo, con el objetivo de recoger y analizar las vivencias, cambios que experimentaron y su impacto a nivel físico, mental, económico y familiar de los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

De igual manera esta investigación tiene un enfoque cualitativo, este buscó analizar y estudiar los fenómenos sociales, mediante el proceso de observación e interpretación de las vivencias y percepciones de los actores sociales participantes en el estudio.

Ante lo descrito, podemos indicar que, los estudios de enfoque cualitativo tienen un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo.

Se considera oportuno detallar que, este estudio se centró en un alcance exploratorio, por ser un método científico que implicó observar y describir el comportamiento de los sujetos sin influir sobre estos, pero se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Es descriptivo porque se exploró el ambiente y escenario social donde se desenvuelven los actores sociales quienes participaron en el estudio. También se describen las respuestas de las categorías y subcategorías, aplicadas en el estudio, producto de la entrevista semi estructurada.

Por medio de la entrevista semiestructurada, se profundizó, con el fin de entender cómo afectó la COVID-19, a los actores sociales que participaron en el estudio.

3.4.1. Diseño:

En referencia al diseño este se define como un tipo de metodología de investigación centrada en explorar y comprender fenómenos complejos y los significados que le atribuyen las personas o los grupos.

El diseño seleccionado para esta investigación es el **fenomenológico** este se enfoca en la perspectiva subjetiva de los participantes, buscando identificar las estructuras y aspectos centrales de su experiencia sin imponer teorías o interpretaciones preconcebidas.

El diseño utilizado en este estudio es el fenomenológico, porque describe las experiencias vividas sobre el fenómeno en estudio, denominadas como las categorías y subcategorías mediante la entrevista, analizando los significados subjetivos para desarrollar una comprensión de la esencia de dicha experiencia.

Es biográfico, debido a que se enfocó en analizar las categorías y subcategorías en análisis desde la perspectiva de los actores sociales que participaron en el estudio, servidores públicos del Ministerio de Desarrollo Social, de forma tal que permitió entender y comprender las experiencias incidentes en el fenómeno de manera que los resultados obtenidos puedan aportar para futuros estudios.

3.1.2. Justificación:

En la investigación con enfoque cualitativa, la justificación se refiere a la sección que explica por qué es importante realizar el estudio y qué beneficios puede traer. Se enfatiza en la necesidad de la investigación, su relevancia para el contexto y su aporte al conocimiento o la práctica.

Esta investigación es importante y relevante por la necesidad de resolver un problema, aportar nuevas perspectivas, e influir en la toma de decisiones.

Es de beneficio y adecuada porque explora y comprende el fenómeno para aportar conocimientos a los tomadores de decisiones quienes con los resultados de la investigación tiene00n la oportunidad de realizar planes de acción para beneficiar a los funcionarios que muestran signos de estrés laboral, afectando así la dinámica familiar.

En este sentido por la necesidad de presentar una propuesta de intervención desde la profesión del trabajo social, ante el estrés y la dinámica familiar frente a una enfermedad como lo fue la del coronavirus COVID 19.

Lo anterior expuesto, se sustenta al considerar el análisis realizado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en el cual se refleja que hubo una disminución en el crecimiento económico del país, por lo que, en los hogares panameños la adquisición de alimentos fue muy limitada,

como resultado del poco recurso económico disponible impidiendo que lograsen satisfacer de forma adecuada sus necesidades alimentarias. La carencia de recursos económicos, por la disminución de empleos, la carga laboral, cancelación de clases presenciales llevó al incremento del estrés en los panameños.

Por otro lado, un informe señalado por, Hawie (2021) basado en los datos de la DP (Defensoría del Pueblo), afirmó que durante el confinamiento se reportaron 39,226 llamadas a la Línea 100 por violencia doméstica, de las cuales el 77 %, eran llamadas de mujeres, el 63 % de personas adultas mayores y el 20 % de niños o adolescentes.

3.2. Sujeto y Fuente de investigación

3.2.1. Fuentes Primarias

Es aquella información oral que es recopilada directamente por los investigadores a través de relatos transmitidos por los participantes de un suceso o acontecimiento, mediante una entrevista semi estructurada la cual se aplicó a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, sede Plaza Edison.

La entrevista semiestructurada por ser un instrumento de enfoque cualitativo se aplicó a cinco (5) personas con la finalidad de analizar las categorías y subcategorías en estudio

Dicho instrumento se aplicó cinco (5) servidores públicos, de un total de 20 servidores, los cuales presentaron problemas de fatigas, cansancios, y otros, factores propios del estrés laboral, conforme a la carga laboral que vienen arrastrando desde la pandemia.

3.2.2. Fuentes Secundarias:

Se recopiló información de referencia mediante revistas, internet, Google académico y el análisis de las fuentes de comunicación escritos y web, mismas que no señalan intervenciones

psicosociales destinadas a los servidores públicos de la República de Panamá, durante la pandemia, ni posterior a esta.

3.3. Categorías de la Investigación

3.3.1. Definición:

Una categoría es considerada como proceso que se utiliza para categorizar la información obtenida por medio de un estudio, conforme a la relevancia del tema. Son constructos o sea conceptos sencillos para la comprensión de un fenómeno complejo, definen los alcances de la investigación y son una parte fundamental en la delimitación del problema.

Hacen referencia a una estrategia de tipo metodológica. Su principal función es la de describir el objeto de estudio o fenómeno sobre el cual se está investigando. De esta manera, lo recomendable es que las categorías de análisis no sean mayores a cinco en un proceso de indagación. Algunas características de las categorías de análisis es que se desprenden de los antecedentes e investigaciones previas acerca del tema objeto de estudio y de los objetivos se construyen las categorías de análisis y una vez se definen se pueden dividir en subcategorías.

En base a lo anterior expuesto, en el cuadro que se presenta a continuación se detallan las categorías y subcategorías que se analizan en esta investigación:

Categorías	Subcategorías
Estrés Laboral.	Causas del Estrés Laboral. Síntomas del Estrés Laboral. Impacto en la Salud.
Dinámica Familiar.	Cambios en la estructura familiar. Impacto en las relaciones familiares.
Vínculo entre Estrés Laboral y Dinámica Familiar.	Efectos del Estrés Laboral en la Familia. Balance entre Trabajo y la Familia.

Fuente: Martéz-Portugal (2024)

3.3.2. Conceptualización:

Se definen conceptualización a la capacidad que tiene una persona para percibir un asunto, temática, organización, problema y a su vez visualizar la interacción entre sus partes.

Es la construcción teórica a partir de los resultados obtenidos por el investigador a partir de las vivencias experimentadas por los actores sociales del estudio; a fin de ser utilizadas para describir la problemática abordada y a su vez servir como orientación al lineamiento del diseño de investigación. Se entiende por conceptualización la representación de una idea abstracta en un concepto; surge de los conocimientos generales que se poseen sobre diversos temas.

(González C (2016)

Categoría 1. Estrés Laboral:

Es la presión en el entorno laboral causadas por diversas situaciones, ocasionándoles síntomas e impacto la salud, física y/o mental del servidor público, generando un desequilibrio entre lo personal y laboral.

Subcategorías Causas del Estrés Laboral:

Las causas del estrés laboral son distintas para cada persona, existen algunas fuentes comunes de estrés en el lugar de trabajo, como: Carga de trabajo, funciones en el trabajo, condiciones laborales, entre otros.

Subcategorías Síntomas del Estrés Laboral:

Es el desequilibrio que produce el proceso de activación del cuerpo convirtiéndose en un problema cuando se prolonga el tiempo. Los sentimientos y emociones negativos terminan superando y dominando a los positivos y desencadena signos fisiológicos y alteraciones de conducta.

Subcategoría Impacto en la Salud:

El estrés laboral puede llegar a afectar gravemente a las personas que sufren estrés desarrollando diversas enfermedades físicas o problemas psíquicos y emocionales.

Categoría 2 Dinámica Familiar:

Son todas las interacciones entre los miembros de una familia, estos se manifiestan en cambios en el comportamiento, reglas y roles, lo que impacta en las relaciones familiares.

Subcategorías Cambios en la estructura familiar:

Conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia.

Subcategoría Impacto en las relaciones familiares:

Son cambios que aumentan la relación entre las personas influyendo en las interacciones y conexiones en el contexto laboral y familiar.

Categoría 3 Vínculo entre Estrés Laboral y Dinámica Familiar:

Es la relación entre las responsabilidades laborales y las demandas familiares, si no se hace un balance entre ellas, surgen efectos que afectan la salud personal, familiar y laboral.

Subcategoría 3. Efectos del Estrés Laboral en la Familia:

Es el deterioro de la relación padres, hijos o entre la pareja, como efecto negativo, generando pérdida de relaciones intrafamiliares.

Subcategoría Balance entre Trabajo y la Familia:

La tendencia a comprometerse totalmente en el desempeño de cada papel con una actitud de dedicación para responder de manera óptima en cada uno de ellos.

3.4. Validez y confiabilidad.

En la investigación cualitativa, la validez y la confiabilidad son conceptos clave para asegurar la calidad y el rigor de los estudios. La validez se refiere a la precisión con la que un estudio refleja la realidad o el fenómeno que se está investigando. La confiabilidad, por otro lado, se enfoca en la consistencia de los resultados, es decir, si los resultados son reproducibles si la investigación se repitiera.

3.5. Población:

En una investigación cualitativa, la población se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o eventos que comparten características comunes y que son objeto de

estudio, tal como se define en la pregunta de investigación. A diferencia de la investigación cuantitativa, en la cual se busca una muestra representativa, la investigación cualitativa se centra en la profundidad del análisis de la población o comunidad en su totalidad.

3.5.1. Muestra:

Hernández et al. (2010), en la investigación cualitativa, la muestra no es un subgrupo representativo de la población, sino más bien un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., sobre el cual se recogen datos para comprender en profundidad un fenómeno. El objetivo no es generalizar los resultados a una población más amplia, sino profundizar en la comprensión de un contexto específico.

Esto indica que la muestra, no es de relevancia que represente a la población que se escogió. La muestra seleccionada se caracteriza por afrontar una sobrecarga laboral, entre otros factores que le generan Estrés laboral y les ha impactado en su dinámica familiar.

3.5.2. Tipo de Muestreo:

Se utilizó un muestreo por conveniencia, el cual es un método no probabilístico, en donde los individuos fueron seleccionados conforme al juicio del investigador.

En cuanto al tipo de muestreo, se describió como la no probabilística, esto debido a la obtención de datos de los actores sociales servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, sede Plaza Edison, los cuales ejercían diferentes cargos, durante y posterior a la pandemia por la COVID-19.

Es importante señalar que, el tamaño de la muestra no es determinante debido a que la investigación de este estudio es cualitativa, por lo cual los investigadores consideraron no es de

relevancia aplicar un estudio amplio sobre los servidores públicos a nivel nacional, sino por el contrario se desea obtener calidad y no cantidad.

Los actores sociales participantes en el estudio son funcionarios servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, quienes contribuyeron con entender el fenómeno de estudio y respondieron a las preguntas preparadas para la investigación.

3.6. Métodos e instrumentos de Investigación:

Actualmente al ejecutar una investigación científica, existe una diversidad de técnicas, que permiten la recolección de datos en el trabajo de campo referente a una específica investigación.

En base a los métodos y según el tipo de investigación que se aplicó, se empleó una entrevista semi estructurada, para analizar las categorías y subcategorías estrés, el estrés laboral, familia, impacto en la dinámica familiar, impacto en la salud, la cual fue aplicada a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, dicha entrevista compuesta por nueve (9) preguntas, formuladas tomando como referencia las dimensiones tales como:

3.6.1. Descripción de los Instrumentos de la Investigación.

Para la recopilación de la información de enfoque cualitativo se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos: la observación, y la entrevista basada en preguntas semiestructuradas aplicadas a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, para la investigación.

3.6.2. Entrevista semiestructurada:

Según Hernández et al. (2010) “se basa en una guía de asuntos o preguntas, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados” (p. 418).

Este tipo de entrevista es necesaria para tener una primera aproximación con los actores sociales, con la finalidad de crear un ambiente favorable, de manera que se sientan en confianza para expresar sus experiencias.

La entrevista semiestructurada es un cuestionario el cual se utilizó en un solo encuentro, donde se efectuaron preguntas abiertas y de construcción breve, mismo que fue de amplia cobertura, sin embargo, durante la entrevista, no surgieron nuevas interrogantes que fueran de interés a la investigación para agregar al contenido.

3.6.3. Observación participante:

A través de esta técnica el investigador observa y recopila información en el entorno natural y le permitirá contactar a los individuos que se observan. Esto quiere decir que el investigador puede participar en el ambiente. En este sentido, el investigador podrá interactuar con el entorno que se encuentra valorando.

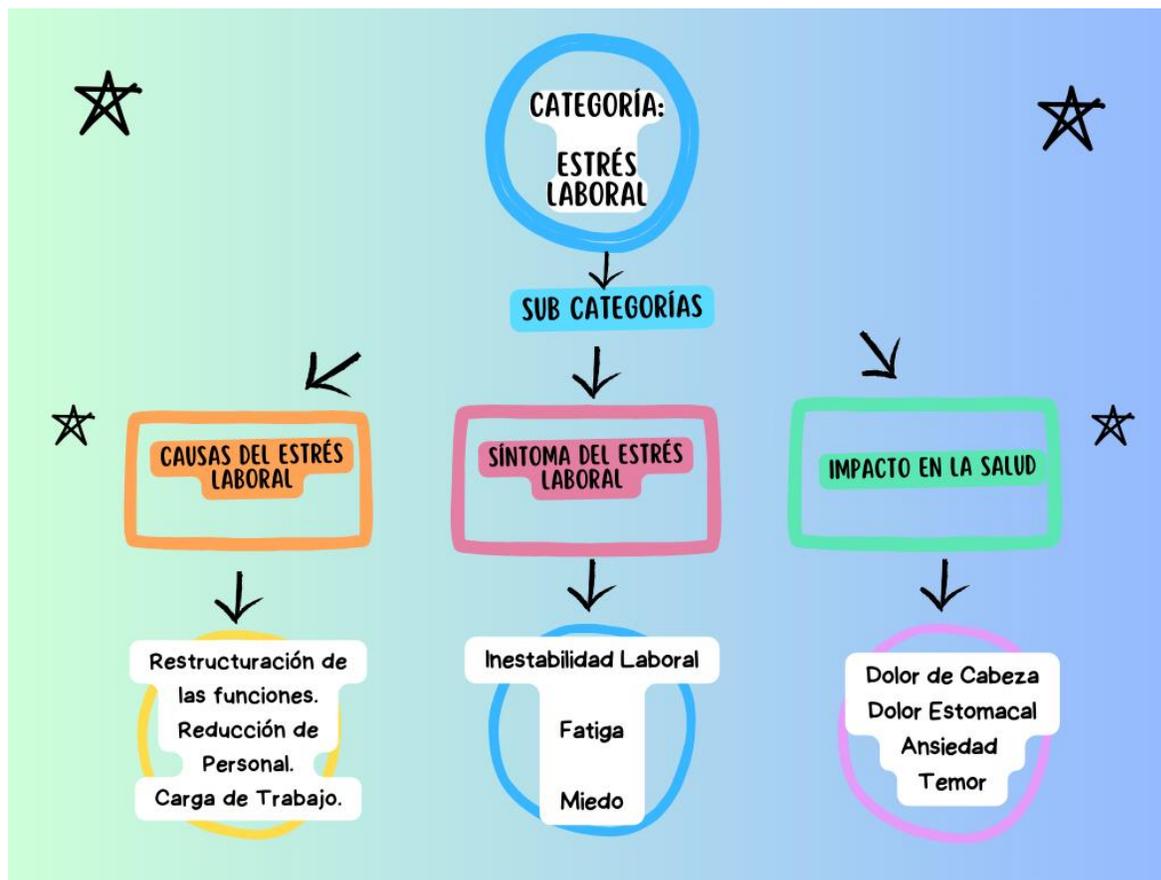
CAPÍTULO IV

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados

El análisis e interpretación de datos cualitativos es describir la información recopilada y resguardada de forma permanente mediante un texto o medio digital, que no tiene duplicidad y permite examinarse por medio de técnicas, sobre el problema investigado. Moreno, A. G. (2017 pg.152).

En este capítulo se presentan tres esquemas en los cuales se describen las respuestas más relevantes de las categorías y subcategorías adquiridas mediante la entrevista semiestructurada expresadas por los actores sociales que participaron de esta investigación. A continuación, el detalle de éstas.

Esquema N°1. Categoría Estrés Laboral



Fuente: Martéz-Portugal (2025)

En cuanto a la categoría **estrés laboral**, las respuestas de los actores sociales participantes en el estudio, denota que el estrés ha aumentado de cierta forma, lo que arroja que muchos han experimentado cambios en su ambiente de trabajo el cual ha contribuido a incrementar su carga emocional y mental, lo que vislumbra la gravedad de la situación, siendo esta población laboral una parte considerable. En algunos el nivel de estrés no ha cambiado y en otros se han adaptado al nuevo escenario, por consiguiente, se considera que existe un impacto negativo en el bienestar emocional de los servidores públicos de la oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social de Plaza Edison, como secuela de la

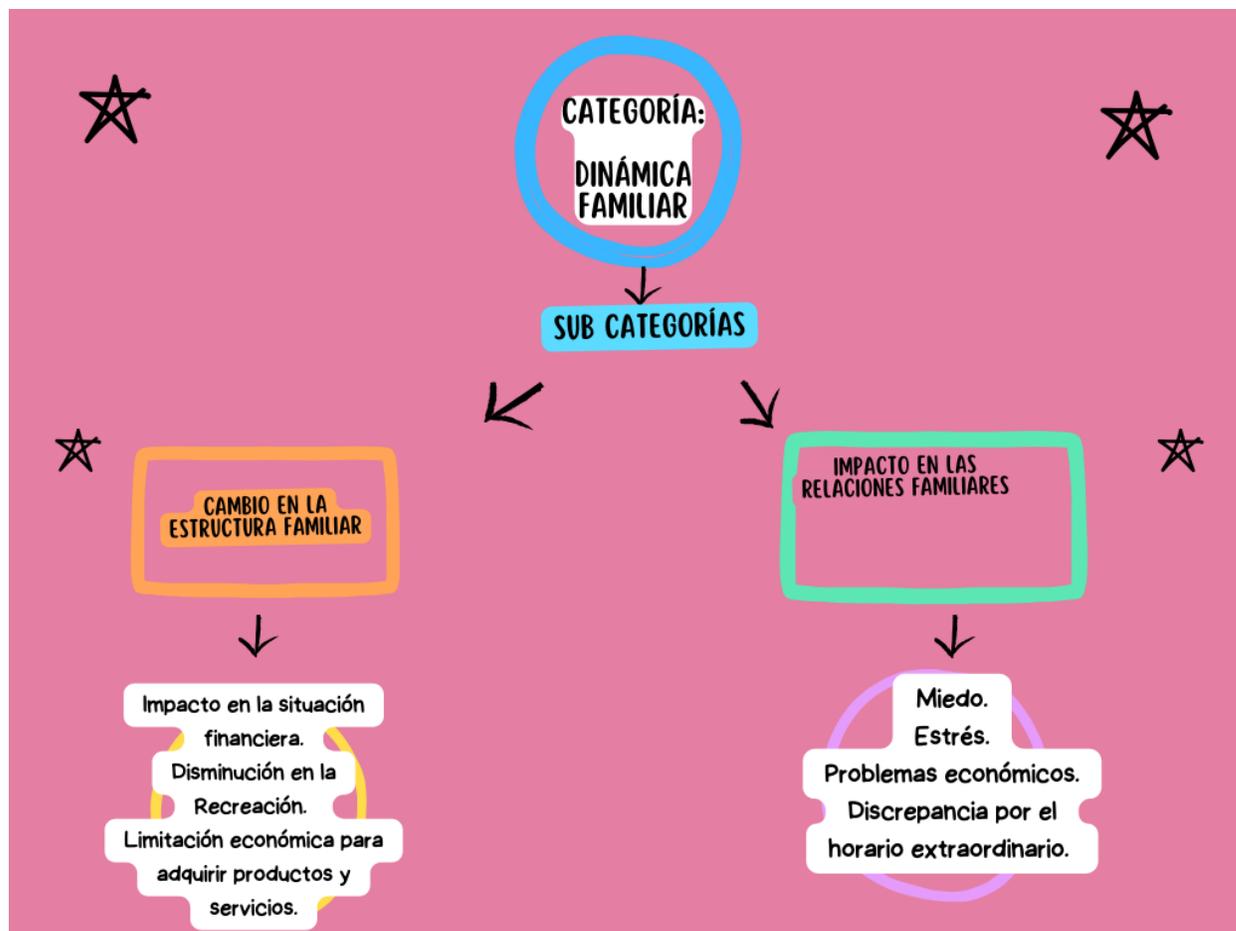
pandemia. Referente a lo descrito anteriormente es de relevancia hacer una intervención proporcionando estrategias que minimicen el impacto del estrés laboral.

En referencia a la subcategoría **causas del estrés laboral**, los sujetos de estudios manifestaron un aumento en la carga laboral, además de la inestabilidad laboral, lo cual impacta su bienestar emocional, al desconocer si conservarían su empleo y la inestabilidad en su ingreso económico, comprometiendo su desempeño a nivel laboral y familiar.

De igual manera es importante resaltar lo indicado por los actores sociales en la subcategoría **Síntomas del Estrés Laboral** se puede señalar que la incertidumbre ha generado cambios emocionales que les ha provocado episodios de fatiga, insomnio, ansiedad, depresión, ira o irritabilidad en algún momento, lo que repercutió desfavorablemente en su bienestar físico y emocional, además de interferir en su rendimiento y concentración laboral.

Por otro lado, en la subcategoría **Impacto en la salud**, se puede mencionar que según los datos obtenidos los sujetos de estudio han experimentado dificultades para concentrarse o cumplir con sus tareas, esto resalta que el estrés es un factor que perjudica a muchas personas y genera problemas, en la concentración y productividad. Sin embargo, no se descarta que la población de estudio podría estar lidiando con niveles de estrés más altos o con problemas de salud mental que afectan su rendimiento. Además, los resultados reflejan una variedad de experiencias con respecto al estrés y la concentración, destacando la importancia de abordar el bienestar emocional y mental en la vida diaria de los servidores públicos.

Esquema N°2. Categoría Dinámica Familiar



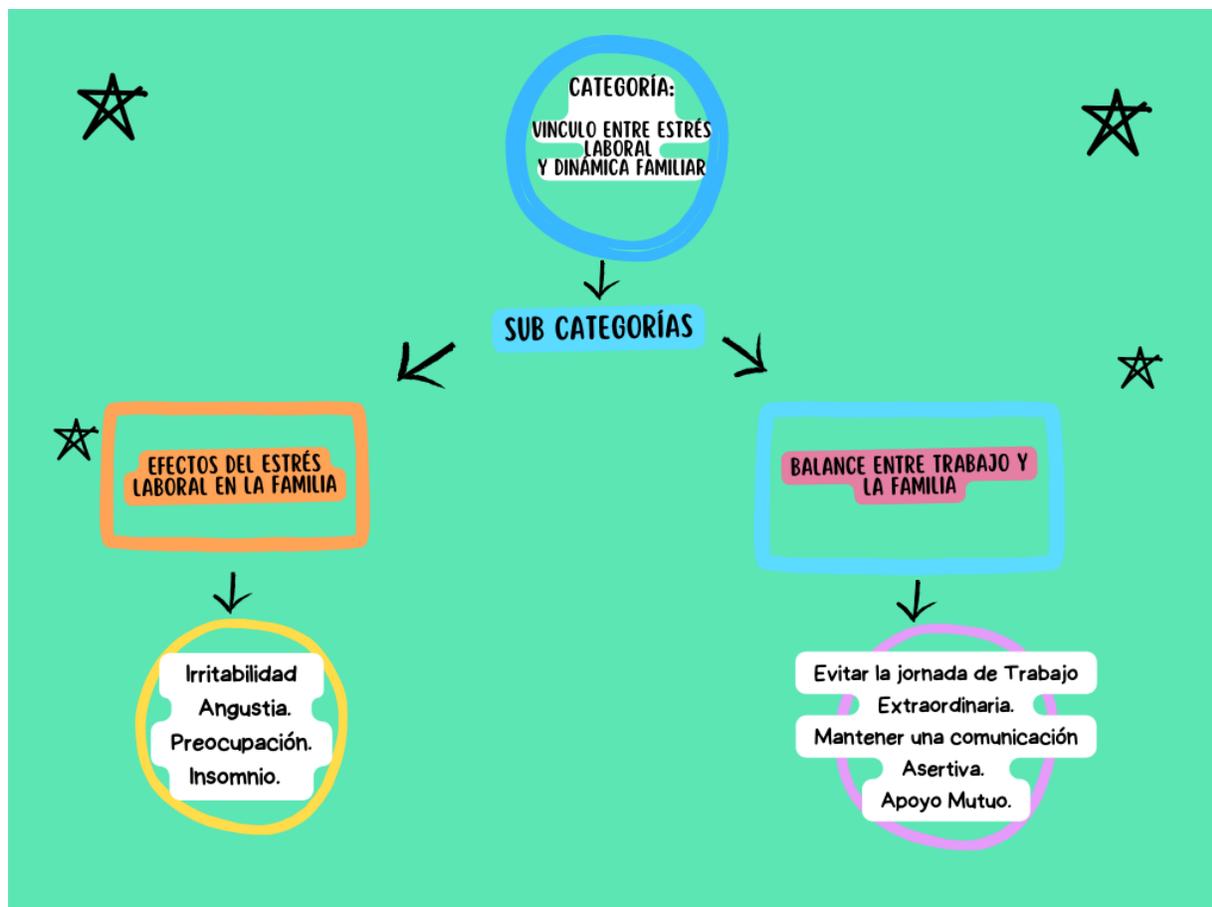
Fuente: Martéz-Portugal (2025).

En referencia a la categoría **Dinámica Familiar**, los sujetos sociales de investigación expresaron como se generó un cambio en la vida familiar a raíz del estrés laboral, estos cambios significativos involucran la calidad de las relaciones familiares, debido a las secuelas que se evidencian sobre el escenario de los contagios del virus COVID-19, las muertes de compañeros y conocidos actualmente siguen marcando su salud emocional. Es importante señalar que, existe un punto central que ha abocado a un **cambio en la estructura familiar** y esto es manifestado a

través de los sujetos de estudios que consideran que al efecto negativo en la economía, ha jugado un papel preponderante, repercutiendo desfavorablemente en la recreación familiar, misma que es importante ya que, permite crear relaciones saludables, así como un máximo desarrollo de bienestar emocional, ayuda al fortalecimiento de los lazos afectivos, incluso permite reducir el nivel de estrés, promueve la confianza mutua, y fortalecer los valores, en este sentido los servidores públicos desean mantener relación saludables, pasando tiempo de armónica, que les ofrezca una salud mental integral, sin embargo, la covid-19, les ha generado una inestabilidad económica que aún no terminan de reponerse.

En cuanto a la subcategoría **Impacto en las relaciones familiares** actualmente los servidores públicos se encuentran reinventándose a nivel familiar y esto debido a las consecuencias a nivel laboral, emocional y mental, ya que siente como les afecta produciéndoles ansiedad, estrés, duelos no resueltos o agotamiento emocional. Las experiencias traumáticas de la pandemia indicaron les dejó una huella que aún se refleja en el estado anímico y la forma inconsciente en la que muchas veces reaccionan y se relacionan, por otro lado, el cual es un punto muy detonante en la población sujeta de estudio, la cual manifestó que la reducción de ingresos o el endeudamiento, genera presión dentro del hogar y, en algunos casos, mantienen el ambiente familiar en tensión constante.

Esquema N°.3. Categoría 3 Vínculo entre Estrés Laboral y Dinámica Familiar



Fuente: Martéz-Portugal (2025)

En referencia a la categoría **Vínculo entre estrés laboral y dinámica familiar**

Se evidenció que la **relación directa entre el estrés laboral y el vínculo de la dinámica familiar** se ve trastocado debido a las exigencias del trabajo, la sobrecarga de funciones y la presión por cumplir metas en plazos reducidos, provoca un estado de agotamiento físico y mental en los sujetos investigados. Estas circunstancias, desfavorecen la convivencia familiar, y las emociones propias como: irritabilidad, comunicación distorsionada y muy poca participación en las tareas o actividades recreativas.

Así, como la falta de tiempo de calidez con los miembros del hogar, la falta de tiempo de calidad con los hijos y pareja ha afectado la cercanía emocional. Por lo que se trata de buscar un equilibrio.

En cuanto a la subcategoría Efectos del Estrés Laboral en la Familia, los sujetos de estudios consideraron que los efectos más notorios experimentados son la disminución en el tiempo de calidad dentro de su hogar, y esto se debe a la excesiva responsabilidad laboral, la cual provoca factores en su estado anímico como la irritabilidad. Esta circunstancia genera distanciamiento y relaciones familiares poco saludables, además, de sensación de angustia por no lograr equilibrar en su totalidad entre el tiempo laborado y el dedicado a la familia, así como cubrir las necesidades del hogar. Por consiguiente, el estrés laboral no solo ha trastoca al servidor público, sino que también afecta su entorno familiar. Y afecta su estado físico provocando en algunos de los sujetos de investigación insomnio. Lo cual refleja la necesidad de implementar estrategias que provean al servidor público herramientas que fomenten el desarrollo a nivel profesional y familiar considerando al individuo como un sistema familiar interdependiente, que necesita aprender a gestionar e identificar factores estresores.

Con respecto a la subcategoría Balance entre trabajo y la familia, es importante resaltar que, se obtuvo información que refleja que gran cantidad de servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, deben permanecer más de sus horas establecidas para el desempeño de sus funciones por lo cual deben quedarse más de diez horas diarias, lo que genera un nulo balance entre el trabajo y la familia. Esta situación, conocida también como “jornada extendida no remunerada”, se ha vuelto más frecuente en la etapa post pandemia, donde la flexibilidad del teletrabajo ha difuminado los límites entre el tiempo laboral y personal.

Esta circunstancia provoca una serie de consecuencias negativas en el servidor público como en su escenario familiar. Los servidores públicos de este estudio reflejaron no contar con un periodo adecuado de descanso y desconexión, por lo que han experimentado irritabilidad, fatiga crónica, disminución en su rendimiento, y en muchos casos, alteraciones del sueño. En cuanto al ámbito familiar, la prolongación de las tareas laborales reduce significativamente el tiempo de calidad compartido, afectando la comunicación, el apoyo emocional y el cumplimiento de responsabilidades dentro del hogar.

CAPÍTULO V

Capítulo V. Propuesta.

TÍTULO:

**PROPUESTA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL POST-COVID-19,
EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL-
SEDE, PLAZA EDISON.**



THE PAZ MENTAL: EL ALIVIO PARA EL ESTRÉS
"Podcasts"



YouTube

Elaborada por: María Martínez- Jimi Portugal

5.1. Introducción

Experimentar, manejar y minimizar el estrés laboral no es un proceso automático ni mágico, requiere conciencia, esfuerzo y estrategias adecuadas. En los últimos cuatro años, un factor externo de gran impacto se sumó a la vida de los trabajadores a nivel mundial: la pandemia por COVID-19. Este evento inesperado alteró significativamente el ambiente laboral y afectó profundamente la dinámica familiar, desencadenando una serie de situaciones adversas tanto en lo profesional, como en lo personal y familiar.

No todas las personas cuentan con las mismas habilidades, para identificar los niveles perjudiciales de estrés, los cuales afectan su desempeño en el trabajo y, al mismo tiempo, obstaculizan el mantenimiento de relaciones familiares saludables. El estrés laboral, cuando no se gestiona adecuadamente, puede impactar negativamente en la salud física, mental y emocional del individuo.

Por esta razón, es fundamental brindar a los participantes herramientas prácticas que les permitan detectar, gestionar y prevenir el estrés laboral, considerando su entorno y circunstancias particulares. Este proceso formativo se desarrollará a través de seis sesiones estructuradas, en las que se entregará material de apoyo para la construcción de pautas efectivas. Estas pautas les ayudarán a aplicar, de manera consciente y exitosa, las habilidades y estrategias adquiridas, promoviendo al mismo tiempo hábitos de vida saludables.

5.2. Fundamentación de la Propuesta:

La pandemia por COVID-19, provocó diversas transformaciones en cuanto a la manera de vivir, trabajar y relacionarse. Sin embargo, a pesar de que han transcurrido varios meses y estamos en el escenario postpandemia, se siguen experimentando altos niveles de estrés laboral debido a la readaptación, temor a la inestabilidad laboral y aumento en la carga laboral, aunado

al desequilibrio económico, y este estrés no solo repercute en el ambiente laboral, sino que trasciende al escenario familiar, trayendo factores negativos que distorsionan la comunicación, la distribución de roles y el equilibrio económico.

Ante esta realidad detectada a través de la investigación aplicada a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, se hace necesario presentar esta propuesta de intervención que ofrecerá herramientas de aprendizaje, competencias y estrategias necesarias para afrontar el estrés, mejorar su salud emocional y fortalecer tanto su desempeño laboral como sus relaciones familiares. para mejorar su bienestar personal y familiar.

5.3. Justificación:

El estrés laboral y los conflictos dentro de la dinámica familiar representan factores que pueden afectar significativamente el bienestar integral de los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social. Estas condiciones pueden traducirse en una disminución del rendimiento laboral, falta de motivación y un incremento en los conflictos interpersonales, afectando de manera directa el clima institucional.

La implementación de una propuesta que se realice de manera integral en base a esta problemática no solo contribuirá a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino que también fortalecerá un ambiente laboral más saludable, empático y productivo. A partir de los datos obtenidos durante el proceso de investigación, se ha evidenciado que muchos de los participantes desconocen las herramientas necesarias para identificar, manejar o prevenir el estrés laboral.

Asimismo, se ha detectado una creciente presencia de factores estresantes en el entorno familiar, exacerbados por las secuelas económicas derivadas de la pandemia, como la reducción a paseos recreativos y la dificultad para adquirir alimentos esenciales.

5.4. Objetivo General:

- Proporcionar a los participantes herramientas prácticas y conocimientos fundamentales para identificar, gestionar y prevenir el estrés laboral, fortaleciendo su bienestar físico, mental y emocional, a través de un proceso formativo estructurado en seis sesiones, (una sesión mensual), que promoverá el desarrollo de habilidades personales y hábitos de vida saludables en función de su entorno laboral y familiar.

5.5. Objetivos Específicos:

- Identificar los factores de estrés post COVID-19 en el entorno laboral.
- Proporcionar estrategias y herramientas para el manejo del estrés.
- Fomentar la conciliación entre la vida laboral y familiar.
- Mejorar la comunicación y relaciones interpersonales en el trabajo y el hogar.
- Promover el bienestar emocional y mental de los servidores mediante el autocuidado.

5.6. Población Objetivo:

El Programa estará dirigido a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social sede Plaza Edison.

5.7. Metodología y Estrategias

Para garantizar el éxito del programa, se implementará una metodología integral, participativa y flexible, que combina la capacitación teórica con el acompañamiento práctico y el

uso de recursos digitales. Las estrategias para desarrollar son las siguientes: **evaluación inicial, talleres, atención personalizada, actividades de integración, uso de plataforma interactiva.**

Cronograma de Actividades

Sesión	Detalle de la Actividad	Fecha	Horario	Recurso Humano	Recurso Material
1	<p>Aplicación de Pretest</p> <p>Dinámica Rompehielo (si-no)</p> <p>Taller 1: Definición del estrés, la importancia de conocer síntomas asociados y cómo afecta en la comunicación asertiva y la salud.</p>	Jueves	9:00 a.m.- 12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría en Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Hojas Blancas Marcadores Papel Manila
2	<p>Taller 2. Definir la importancia de reconocer nuestras emociones.</p> <p>Dinámica el semáforo de las emociones</p> <p>Técnicas de relajación por inducción y respiración</p>	Jueves	9:00 a.m.- 12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría de Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Cartulinas de colores Marcadores (rojo, amarillo, verde)
3	<p>Taller 3. Cuando exploto que pasa dentro de mí.</p> <p>Dinámica El volcán</p> <p>Técnicas de relajación muscular</p>	Jueves	9:00 a.m.- 12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría de Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Hojas blancas Imagen de un volcán
4	<p>Taller 4: Identificar y cambiar pensamientos negativos</p>	Jueves	9:00 a.m.- 12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría en Trabajo	Lápices Hojas blancas

	Dinámica: Detectives del pensamiento.			Social Familiar de la (UNACHI)	Cartulina
5	Taller 5: Comunicación asertiva Dinámica: Y tú, como lo dirías	Jueves	9:00 a.m.- 12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría en Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Hojas con situaciones Papel manila Lápices y marcadores
6	Taller 6: Resolución de problemas Dinámica: La isla del problema	Jueves	9:00 a.m.12:00 p.m.	Estudiantes de la Maestría en Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Hojas blancas Lápices
	A la Página de YouTube “ The Paz Mental: El Alivio para el Estrés ” se subirán “Podcast”, cuyas herramientas fortalecerán los contenidos dados y permitirán prevenir el Estrés.	Lunes (el primer lunes de cada mes). Durante los 6 meses del taller	Perm anecerán en la página	Estudiantes de La Maestría de Trabajo Social Familiar de la (UNACHI)	Plataforma YouTube

5.8. Evaluación y Seguimiento:

Al concluir el programa de Seis (6) sesiones (durante seis meses), se aplicará un post-test de cierre con el propósito de evaluar el impacto de las actividades realizadas y los aprendizajes adquiridos por los participantes.

Asimismo, se recomendará que la Oficina Institucional de Recursos Humanos, a través de la Sección de Bienestar del Servidor Público y Relaciones Laborales, continúe con un proceso sistemático de evaluación y seguimiento.

Este proceso puede incluir la aplicación periódica de encuestas o instrumentos que midan los niveles de estrés, así como el uso de las herramientas entregadas durante el programa para fortalecer la salud mental, emocional y física del personal. De esta manera, se busca no solo dar continuidad al bienestar integral de los servidores públicos, sino también potenciar su desempeño laboral dentro de un ambiente organizacional saludable y sostenible, así como su bienestar familiar.

Pos-Test.

Instrucciones: escoge la respuesta que consideres refleja tu experiencia del Taller dictado.

Link: <https://forms.gle/cRp2G49w1xRUyyip9> (Post-Test)

1. ¿Considera usted que el Taller le ayudo a comprender los efectos contraproducentes que puede generar el estrés en lo laboral, salud y familiar?

Si: _____ No: _____

2. ¿Identificaste herramientas que pueden ser de utilidad para manejar o prevenir emociones negativas que provoquen estrés?

Si: _____ No: _____

3. ¿Consideras que el Taller te ayudó a mejorar tu comunicación en el ámbito laboral y familiar?

Si: _____ No: _____

4. ¿Qué herramienta o tema te pareció más útil?

5. ¿Aplicaras lo aprendido en tu vida diaria?

Si: _____ No: _____

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

En una investigación cualitativa, las conclusiones, según Hernández, et al, (2010), no son simplemente un resumen de los hallazgos, sino una síntesis interpretativa de los datos, buscando ofrecer un nuevo conocimiento o comprensión del fenómeno estudiado. Las conclusiones les dan respuesta a los objetivos planteados para la investigación.

- El estudio revela que los factores influyentes del estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar post pandemia, en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, Plaza Edison República de Panamá año 2024, han sido la carga laboral, la economía, que ha provocado un desbalance en las actividades recreativas, así como la oportunidad de adquirir productos y servicios de buena calidad.

La investigación muestra que las consecuencias del estrés laboral y familiar, en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social han sido provocados por la carga laboral, la inestabilidad laboral y las excesivas horas de trabajo generando en los servidores agotamiento físico y mental, además de fatiga crónica, falta de energía y dificultad para concentrarse. Además de trastornos emocionales generando ansiedad, depresión, irritabilidad y sensación de miedo y desesperación, inclusive en su salud se ha reflejado dolores de cabeza, dolores estomacales e insomnio.

- Los resultados de la investigación reflejan que los elementos de la dinámica familiar afectados por el estrés laboral y relacionado al post COVID-19: en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social

El impacto generado a causa de la pandemia por la COVID-19, en la vida laboral y familiar fue de manera profunda y múltiple, provocando un trastoque en la dinámica de estas personas. Cabe destacar que, surgieron cambios drásticos en las estructuras laborales, aunado a la innovación de nuevas metodologías de trabajo, que han generado un aumento en el estrés laboral, perturbando el bienestar físico y emocional de los servidores públicos, además del impacto en su vida familiar y en su economía. El desempleo y la reestructuración de cargos han generado un ambiente de incertidumbre y ansiedad, agravado por la disminución de la interacción social post-COVID-19.

Cabe resaltar que, luego de nuestra investigación y de haber aplicado las herramientas para la recolección de datos, a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, sede Plaza Edison, podemos concluir con lo siguiente:

1. El nivel de estrés laboral ha aumentado después de la pandemia, es respaldado por los datos adquiridos a través de la entrevista esto refleja que los actores sociales participantes en la investigación marcan un alto índice de estrés laboral. Es importante señalar que, esto denota que la gran mayoría de los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social, sede Plaza Edison, consideran existe un impacto negativo en su bienestar emocional y físico como secuela de la pandemia.
2. Los Factores que han contribuido al estrés laboral post-COVID son: La carga laboral: otro elemento importante que arrojó nuestra investigación, y que ha repercutido en el incremento del estrés laboral en los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, es el aumento en la carga laboral, luego de la pandemia, muchas personas se han visto afectadas por la disminución de empleos, en cierto modo por la recarga de trabajo ya que, al

reducir personal se debe cubrir las funciones por lo cual sienten el efecto negativo post-COVID-19.

a). **La economía:** es relevante mencionar que, los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, resaltaron que su economía se ha visto afectada, podemos mencionar que la recreación familiar Post Covid-19, ha repercutido desfavorablemente en su vida familiar, las recreaciones como viajes, salidas a pasear, son de vital importancia para los individuos ya que, pueden realizar higiene mental y por otro lado fortalecer el vínculo familiar, sin embargo, su afectación provoca desequilibrio en la salud mental lo que favorece al incremento del estrés. Otro condicionante que mencionaron los servidores públicos es que su economía está afectada luego de la pandemia, esto se debe a que dentro del hogar alguno de los integrantes quedó desempleado o debió cambiar de empleo y estas circunstancias afectaron el ingreso económico, provocando que este ingreso no continuará robusto, también afectó la adquisición de alimentos, insumos y servicios que a raíz de la pandemia elevaron considerablemente sus precios. El factor económico y la recarga laboral post-COVID-19, ha afectado al grupo de servidores de nuestra investigación.

3. No se efectuó ninguna intervención o abordaje durante o posterior a la pandemia por la COVID-19, no se proporcionaron herramientas que beneficiaran a los servidores públicos, las cuales son de vital importancia, porque a través de estas logra mantener la estabilidad emocional para el bienestar de los individuos, se denota la falta de estrategias por parte de la institución, lo que resulta no negativo, sino favorable porque se descubrió a raíz de la Entrevista que los servidores tienen interés de conocer mecanismos que favorezcan su salud mental, ya que si esta no se aborda, a largo plazo afectará a los individuos en lo laboral, físico, económico y familiar.

Recomendaciones

Recomendaciones al Ministerio de Desarrollo Social

1. Establecer programas institucionales de apoyo emocional dirigidos a los servidores públicos, que incluyan acompañamiento psicológico, talleres sobre manejo del estrés y espacios de escucha activa.

2. Revisar y regular la carga laboral, asegurando una distribución equitativa de funciones y el respeto a los horarios establecidos para evitar la prolongación de la jornada laboral.

3. Impulsar políticas de conciliación familiar y laboral, fomentando el equilibrio entre las responsabilidades del trabajo y la vida personal, mediante jornadas flexibles o esquemas mixtos (presencial/teletrabajo).

4. Promover actividades de recreación y bienestar, tanto individuales como familiares, que permitan mejorar el clima organizacional y fortalecer los lazos afectivos dentro y fuera del entorno laboral.

Fortalecer la comunicación interna y el sentido de estabilidad laboral, brindando información clara sobre cambios estructurales, y generando confianza entre el personal ante procesos de reestructuración o ajustes institucionales.

REFERENCIAS

Referencias:

Aman, F. y Abbas, J. (2021). La pandemia de COVID-19 y el futuro del trabajo: Una revisión crítica de la investigación y las políticas. *Journal of Business and Economic Development*, 6 (3), 143–152. <https://doi.org/10.11648/j.jbed.20210603.15>

Arteaga, G. J. M., & Vera, G. A. (2023). Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar. *Espergesia*, 10(1), 42-52.

Aydee Estefan, i. C. (2021). repositoriodemo.continental. Recuperado el 20 de marzo de 2024
http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. 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.

Carbajal Secca, B., & Mamani Quispe, R. R. (2022). Estrés laboral y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario Pos pandemia Arequipa, 2022.

Diaz del Olmo Ilizarbe, A. L. (2023). Estrés laboral y afrontamiento post-pandemia Covid 19 en enfermeras de un Centro Quirúrgico de una Clínica de Lima, 2022.

Fernandes, M. A. (27 de abril de 2020). *Revista Cuidarte*. Obtenido de *Revista Cuidarte*: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1222/1534>.

Hernández Triana, F. E., Montoya Lozano, A., Riveros Herrera, L. C., & Urbano Buitrón, K. J. (2022). *Incidencia del Síndrome de Burnout en pos-pandemia (Covid 19) en el bienestar y calidad de vida laboral de los empleados de la empresa Acuro SAS de la ciudad de Bogotá* (Bachelor's thesis, Psicología-Virtual).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Ilizarbe, L. A. (2022). repositorio.uwiener. Recuperado el 19 de marzo de 2024, de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8704/T061_44393312_S.pdf?sequence=5&isAllowed=y

<https://www.laestrella.com.pa>.Pandemia de covid-19 y salud mental

Lotero Vásquez,Diego Fernando, Muñoz Bermúdez, Jennifer Carolina, Hernández

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed. (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (ed .) . McGraw - Companies(6.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, AlbaLucia. (22 de 1 de 2024). Recuperado el 18 de 3 de 2024, de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/3199/3998>

Mateo Romero, V. S. (2022). Estrés laboral y atención al usuario de la oficina de normalización previsional post pandemia 2021-Lima.

Medina, N. D. V., & Balcázar, G. M. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revisión literaria en el contexto organizacional. *NovaRua*, 13(22).

Mesa, L. (29 de 10 de 2021). *Revista; ikarimin*. Recuperado el 17 de marzo de 2024, de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/3199/3998>.

Metodología_de_la_Investigación_5ta_edición_Roberto_Hernández_Sampieri
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.

Moreno, A. G. (2017). Análisis e interpretación de datos cualitativos. Tema de Investigación Central de la Academia, 151-165.

OMS (2023) N° de páginas:124 Editorial: Plutón Ediciones, Idioma: CASTELLANO, Año de edición: 2024.

Palacios, P. (1 de octubre de 2020). Unycit.org. Recuperado el 25 de mayo de 2021, de Unycit.org: <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/10/TG-PAOLA-PALACIOS.pdf>.

Patlan Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(1). <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>.

Senacyt. (28 de mayo de 2020). <https://www.senacyt.gob.pa/wp-content/uploads/2020/06/Gu%C3%ADa-para-el-Manejo-del-Estr%C3%A9s-Laboral.pdf>. Recuperado el 19 de marzo de 2024, de <https://www.senacyt.gob.pa/wp-content/>

Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2023). Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(19), 145-155.

Trabajo, O. I. (2019). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Ramirez Prospero Jorge Luis (2022). Pandemia Covid-19 y Salud Mental de los Panameños.

ANEXOS

Anexos.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

ESTRÉS LABORAL: DINÁMICA FAMILIAR

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TRATAMIENTO DE DATOS DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS
HUMANOS**

Este **CONSENTIMIENTO INFORMADO** es un documento desarrollado por estudiantes de la Maestría en Trabajo Social Familiar de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI). Tiene como objetivo Identificar los factores que generan estrés laboral y su impacto en la dinámica familiar post pandemia de los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

Esta investigación se enfocó en analizar cómo los factores de estrés influyen en el desempeño laboral, así como determinar los factores y causas desencadenantes del estrés laboral y familiar, ya que estas emociones no son medibles, el mismo está constituido enfocándonos en la entrevista aplicada a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, y para concluir los análisis de los diagnósticos.

Rigiéndonos a lo enmarcado en el Decreto Ejecutivo 285 del 28 de mayo de 2021, fue reglamentada la Ley 81 de Protección de Datos Personales, que establece principios, derechos, obligaciones y procedimientos para regular la protección de datos personales en Panamá. Se le informa que los datos personales proporcionados serán incorporados a los archivos técnicos (bases de datos) registrados oficialmente en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a María Martínez y Jimi Portugal Estudiante de la Maestría en Trabajo Social Familiar, quien es la investigadora principal de este.

Los datos proporcionados serán facilitados a la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), cuando sea necesario para el tratamiento, con la única finalidad de prestar el servicio de investigación.

Asimismo, le comunicamos que sus datos serán tratados con la confidencialidad exigida en la normativa en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad exigidas en la misma.

Mediante el presente documento se cumple con el deber de información legal exigido por ley y con su código asignado en el estudio, otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos con los fines arriba previstos.

Nombre de los investigadores

Firmas del acudiente o tutor

Licda. María Martínez _____

Licdo. Jimi Portugal _____

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Mediante la presente nos comprometemos y obligamos a guardar absoluta confidencialidad sobre todos los datos e información de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso como consecuencia de la relación profesional mantenida en la investigación titulada: Estrés Laboral: Dinámica Familiar post-COVID19 en los Servidores Públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, cualquiera que sea o haya sido la forma de acceso a tales datos o información, incluso oral.

La confidencialidad abarca cualquier soporte de información, por lo que está absolutamente prohibido obtener copias sin previa autorización en cualquier soporte de la documentación de carácter personal en la que se desarrolla este trabajo.

El acceso y tratamiento de datos de carácter personal consecuencia de la relación establecida con los pacientes participantes en esta investigación, se realizará de acuerdo a las finalidades previstas en la relación profesional acordada entre ambas partes, exclusivamente, y en estricto cumplimiento de los principios generales estipulados en Decreto Ejecutivo 285 del 28 de mayo de 2021, fue reglamentada la Ley 81 de Protección de datos personales, que establece principios, derechos, obligaciones y procedimientos para regular la protección de datos personales en Panamá.

El presente acuerdo de confidencialidad y secreto subsistirá aun después de que finalice la investigación antes mencionada.

La obligación de confidencialidad contraída puede ser exigida por los procedimientos legales procedentes y su violación dará lugar a las responsabilidades de todo orden establecidas por las Leyes.

En Panamá, a los ____ del mes de ____ del año _____

Cronograma de Actividades relacionadas a la entrega y capítulos de la Tesis.

Actividad	Responsable	AÑO 2025-2026											
Reunión con la Jefa de Recursos Humanos para presentar la Propuesta.	Trabajadora Social y Trabajador Social												
Aplicación de Entrevista y a los servidores públicos de La Oficina Institucional de Recursos Humanos	Trabajadora Social y Trabajador Social												
Talleres- Para brindar herramientas sobre el tema de estrés.	Trabajadora Social y Trabajador Social												
Diagnósticos en base al instrumento utilizado para la recolección de datos y del resultado de la evaluación de los talleres.	Trabajadora Social y Trabajador Social												
Confección de un Programa dirigido a los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos. Además, de la entrega del Informe Final con los resultados arrojados, que sustentarán la ejecución de nuestro Programa.	Trabajadora Social y Trabajador Social												

Fuente: Martíez-Portugal 2025.

Presupuesto

Recurso Humano

Estudiante de la Maestría de Trabajo Social Familiar de la Universidad Autónoma de Chiriquí	B/. 0.00
Psicólogo y Trabajadores Sociales (2) del Ministerio de Desarrollo Social	B/. 0.00
Total	B/.0.00

Fuente: Martíez-Portugal (2025).

Recursos Materiales

Descripción	Costo
Resmas de Papel Bond	B/.12.00
2. Cajas de Bolígrafos	B/. 5.00
2 Cajas de Lápices	B/. 5.00
Rollo de Papel Manila	B/. 4.00
1 Caja de Marcadores	B/. 4.00
Material impreso (Trípticos)	B/.15.00
2. Cinta Adhesiva	B/. 3.00
Total	B/. 48.00

Fuente: Martíez-Portugal (2025).

Entrevista.**Entrevista Semi estructurada****La presente información es de tipo confidencial y con fines educativos**

Edad: _____ Sexo: _____ Tipo de Funciones que desempeña: _____

Estatus: _____.

1. ¿Te han asignado nuevas funciones después de la pandemia?

2. ¿Te ha afectado emocionalmente o físicamente el estrés? (post pandemia)
¿Cómo?

3. ¿Qué síntomas de estrés post pandemia ha presentado ¿cuáles?

4. ¿Cuáles son las responsabilidades que más te causan estrés luego de la
pandemia?

5. ¿cómo podrías describir tu dinámica post pandemia?

6. ¿En algún momento has experimentado tú o algún miembro de la familia problemas emocionales durante el Covid-19, o posterior?

7. ¿Consideras que tu económica está afectada luego de la pandemia, que productos o servicios no puedes obtener?

8. ¿De qué forma el estrés laboral influye en tu estado anímico dentro del hogar?

9. ¿Cómo has balanceado tu vida laboral y familiar luego de la pandemia?

Ubicación del Ministerio de Desarrollo Social, Sede Plaza Edison



Panamá, 25 de julio de 2025

Señores

Universidad Autónoma de Chiriquí

E. S. D.

Respetados Señores:

Yo, Celideth Maritza Carter de Charris, con número de cédula de identidad personal 8-529- 1153, profesora idónea de español, por este medio certifico que he revisado el trabajo titulado:

“EL ESTRÉS LABORAL: DINÁMICA FAMILIAR”

Elaborado por los estudiantes:

- María E. Martínez C. con cédula de identidad personal 8-797-1933.
- Jimi Portugal, con cédula de identidad personal 2-127-726.

Luego de su revisión, hago constar que dicho trabajo cumple con los requisitos de ortografía, redacción y sintaxis exigidos para este tipo de documentos académicos.

Código de diploma:70110.

Atentamente,



Profesora de Español

Adjunto: copia cédula y diploma.

REPÚBLICA DE PANAMÁ
TRIBUNAL ELECTORAL

Celideth Maritza
Carter Alvarez de Charris



NOMBRE USUAL:
FECHA DE NACIMIENTO: 09-NOV-1975
LUGAR DE NACIMIENTO: PANAMÁ, PANAMÁ
SEXO: F DONANTE TIPO DE SANGRE: A+
EXPEDIDA: 20-OCT-2016 EXPIRA: 20-OCT-2026

8-529-1153



C. Carter de Charris

UNIVERSIDAD DE PANAMA

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,

HACE CONSTAR QUE

Celideth Maritz Carter Alvarez

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

Licenciada en Humanidades con Especialización en Español

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA A LOS *veintidós*

DIAS DEL MES DE **Octubre** DE MIL NOVECIENTOS *noventa y nueve*

Beatriz Amador Cordero
Secretario General

Diploma **70110**

Identificación Personal **8-529-1153**

Francisco H. Chiliberto
Decano

Guillermo A. Herrera
Rector



REPUBLICA DE PANAMA
MINISTERIO DE EDUCACION

RE. 01 septiembre ab. 05. 000000

Identificación Personal del Diploma

CELIDETH MARITZ CARTER ALVAREZ

Fecha de Expedición

22 de octubre 1999