



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TEMA:
ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**

AUTORAS:

**SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO
GEMA MARÍA ZAMBRANO GANCHOZO**

TUTORA:

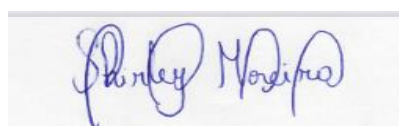
LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, Mg.

CALCETA, MARZO 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO**, con cédula de ciudadanía 1313355305, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



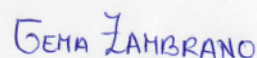
SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO

CC: 1313355305

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO**, con cédula de ciudadanía 1315228518, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



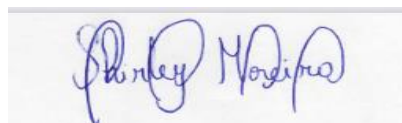
GEMA ZAMBRANO

GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO

CC: 1315228518

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO, con cédula de ciudadanía 131335530-5, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

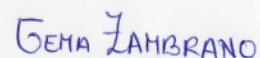


SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO

CC: 1313355305

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO, con cédula de ciudadanía 1315228518, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

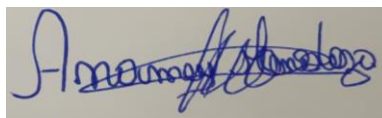


GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO

CC: 1315228518

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, Mg. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por **SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO Y GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.

CC: 1308694965

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE** que ha sido desarrollado por **SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO Y GEMA MARIA ZAMBRANO GANCHOZO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG.

CC: 1310626104

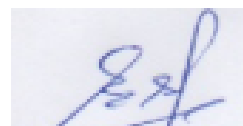
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



**LIC. NORGE BALTAZAR
GUERRERO BRIONES, MG**

CC: 1303484453

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



**ECO. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS. MG.**

CC: 1310179328

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud y vida para cumplir con éxito esta meta a pesar de las circunstancias que se presentan en el diario vivir;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres Remigio y Norma, por el apoyo incondicional quienes con amor y sacrificio guían cada uno de mis proyectos, lo que me motiva hacer cada día mejor, a mi hermano Patricio por ser fuente de inspiración y mi ejemplo a seguir;

A mi hijo Maikel, por ser la persona que saca la mejor versión de mí, por el cual luché con fuerzas para cumplir con todas mis metas;

A Gema, a más de ser mi compañera de tesis, es mi prima por todos sus consejos, dedicación, esfuerzo y cariño ya que juntas vencimos los obstáculos que se presentaban en cada semestre.

A los docentes, por nutrirme de sus conocimientos en este largo proceso de aprendizaje.

SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad.

A Dios, por conceder salud y vida para poder seguir adelante con mi carrera profesional.

A mis padres, porque son pilares fundamentales en mi vida, por alentarme a seguir adelante dándome fortaleza en los momentos más difíciles y por el apoyo incondicional.

A mi prima Shirley, por ser una compañera incondicional, porque siempre me motivo a seguir adelante y sobre todo porque juntas cumpliremos esta meta.

A los docentes, por ser guía fundamental en mi preparación académica y por dar la oportunidad de adquirir conocimientos necesarios para mi vida profesional.

GEMA MARÍA ZAMBRANO GANCHOZO

DEDICATORIA

Con inmensa satisfacción dedico este trabajo de titulación a Dios que es mi fuente de inspiración divina.

A mis padres Remigio y Norma, quienes me supieron inculcar valores, responsabilidad, perseverancia, lo que, sin lugar a duda, ha contribuido a cumplir esta meta profesional.

A Maikel David mi hijo, que es el complemento perfecto de mi vida, por quien me esfuerzo para que se sienta orgulloso de que sea su madre.

A los demás familiares y amigos por el apoyo brindado en esta formación académica.

SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO

DEDICATORIA

A mis padres, por brindarme su comprensión y motivación diaria para seguir adelante, quienes, con esfuerzo y dedicación han hecho que sea una persona íntegra y responsable.

A mis hermanos, por ser parte fundamental en mi vida, por darme el apoyo necesario para poder concluir mi carrera universitaria.

A mis amigos y demás familiares que aportaron de alguna u otra manera en este largo camino.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, por darme la oportunidad de ejercer mi carrera profesional y a cada uno de los docentes que con sus conocimientos me ayudaron a ser una profesional de éxito.

GEMA MARÍA ZAMBRANO GANCHOZO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
DEDICATORIA	xi
CONTENIDO GENERAL	xii
CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS, FÓRMULAS	xv
TABLAS	xv
FIGURAS.....	xv
FÓRMULAS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
PALABRAS CLAVE	xvii
ABSTRACT	xviii
KEY WORDS.....	xviii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	1
2.1. ESTRÉS	1
2.1.1. ORIGEN DEL ESTRÉS	2
2.1.2. FASES DEL ESTRÉS	3
2.1.3. EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS PERSONAS	5

2.2. ESTRÉS LABORAL	9
2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	10
2.2.2. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	11
2.2.3. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL	13
2.2.4. TÉCNICAS COMO MEDIR EL ESTRÉS	15
2.2.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	16
2.2.6. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS DE ESTRÉS LABORAL	18
2.2.7. ESTRATEGIAS QUE DISMINUYEN EL NIVEL DE ESTRÉS	19
2.3. DESEMPEÑO LABORAL	22
2.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	22
2.3.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	23
2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	24
2.4.1. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	26
2.5. RELACIÓN DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL	26
2.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	27
2.7. INSTITUCIÓN PÚBLICA	28
2.8. GAD DE CHONE	29
2.8.1. MISIÓN INSTITUCIONAL	29
2.8.2. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	29
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	31
3.1. UBICACIÓN	31
3.2. DURACIÓN	31
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	31
3.4. MÉTODOS	31
3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO	32
3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO	32
3.4.3. MÉTODO ANÁLITICO	32
3.4.4. MÉTODO DESCRIPTIVO	33
3.5. TÉCNICAS	33
3.5.1. ENTREVISTA	33
3.5.2. ENCUESTA	33
3.6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	34
3.6.1. MUESTRA Y POBLACIÓN	34
3.6.2. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	35

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	36
3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	36
3.8. PROCEDIMIENTOS	36
FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE CANTÓN CHONE.	37
FASE 2. JERARQUIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE QUE ESTÉN INCIDIENDO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.	37
FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE.	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1 RESULTADOS	39
FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE	39
FASE 2. JERARQUIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE QUE ESTÉN INCIDIENDO EN EL DESEMPEÑO LABORAL	53
1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	53
2. SELECCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.	56
FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE.	57
4.2. DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES	62
5.2. RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	72
ANEXO 1	73
ANEXO 2	77
ANEXO 3	80

ANEXO 4	81
ANEXO 5	82

CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS, FÓRMULAS

TABLAS

TABLA 1. EFECTOS DE LA ADRENALINA Y NORADRENALINA	7
TABLA 2. CONSECUENCIAS FÍSICAS DE ESTRÉS	7
TABLA 3. EFECTOS DEL ESTRÉS EN EL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL	8
TABLA 4. EFECTOS POR PATRONES DE CONDUCTA	9
TABLA 5. DATOS DE NIVEL DE CONFIANZA PARA DEFINIR LA MUESTRA DEL MARGEN DE ERROR PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	40
TABLA 6. NIVEL DE ESTRÉS	45
TABLA 7. RESPUESTAS FISIOLÓGICAS DEL ORGANISMO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	46
TABLA 8. RESPUESTAS COGNITIVAS DEL ORGANISMO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	47
TABLA 9. TIPOLOGÍAS DEL COMPORTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	48
TABLA 10. CARACTERÍSTICAS INADECUADAS DEL ÁREA DE TRABAJO	49
TABLA 11. AGENTES ESTRESORES DEL ENTORNO DE TRABAJO	50
TABLA 12. CONDICIONES INADECUADAS DEL TRABAJO	51
TABLA 13. RELACIÓN ENTRE SUPERIORES Y EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	52
TABLA 14. FRECUENCIA DE EXTENSIÓN DEL HORARIO DE TRABAJO	53
TABLA 15. PERCEPCIONES ANTE LOS ESTRESORES	54
TABLA 16. NIVEL DE ESTRÉS EN LOS DEPARTAMENTOS	55
TABLA 17. EFECTOS POR GENERADOS POR EL ESTRÉS LABORAL	56
TABLA 18. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	57
TABLA 19. ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	62
TABLA 20. PLAN DE MEJORA	64

FIGURAS

FIGURA 1. SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN	4
FIGURA 2. CURVA DE RENDIMIENTO	10
FIGURA 3. CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL GAD DE CHONE	35

FIGURA 4. NIVEL DE ESTRÉS	46
FIGURA 5. RESPUESTAS FISIOLÓGICAS DEL ORGANISMO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	47
FIGURA 6. RESPUESTAS COGNITIVAS DEL ORGANISMO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	48
FIGURA 7. TIPOLOGÍAS DEL COMPORTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL	49
FIGURA 8. CARACTERÍSTICAS INADECUADAS DEL ÁREA DE TRABAJO	50
FIGURA 9. AGENTES ESTRESORES DEL ENTORNO DE TRABAJO	51
FIGURA 10. CONDICIONES INADECUADAS DEL TRABAJO	52
FIGURA 11. RELACIÓN ENTRE SUPERIORES Y EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	53
FIGURA 12. FRECUENCIA DE EXTENSIÓN DEL HORARIO DE TRABAJO	54
FIGURA 13. PERCEPCIONES ANTE LOS ESTRESORES	55
FIGURA 14. NIVEL DE ESTRÉS EN LOS DEPARTAMENTOS	56
FIGURA 15. EFECTOS GENERADOS POR EL ESTRÉS LABORAL	57
FIGURA 16. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	58
FIGURA 17. CAPTURA DEL CORREO RECIBO CON LA NÓMINA DE LOS CORREOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	85
FIGURA 18. CAPTURA DEL CORREO QUE SE ENVIÓ CON EL LINK DE LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE CHONE	85
FIGURA 19. CAPTURA DEL TOTAL DE ENCUESTA REALIZADA ONLINE	86
FIGURA 20. ENTREVISTAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.	87

FÓRMULAS

FÓRMULA 1. MUESTRA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	35
------------------------------------------------------------	-----------

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ejecutó con la finalidad de analizar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, para el logro de los objetivos institucionales. La metodología que se utilizó fue el método, inductivo, analítico y descriptivo; los cuales fueron procedimientos que ayudaron a estudiar la problemática existente. Las técnicas de investigación que se emplearon para recopilar la información correspondiente fue una encuesta aplicada al personal administrativo del GAD de manera virtual mediante la herramienta de Google drive; resultados que permitieron conocer el nivel de estrés y los factores psicosociales con mayor influencia; por otra parte, se ejecutaron entrevistas dirigidas a los directores departamentales de dicha institución, actividad que permitió conocer ambos factores; los resultados obtenidos reflejaron un nivel de estrés moderado, que habitualmente suele elevarse a ponderación más alta en los meses de noviembre a enero, debido a las actividades propicias a la fechas, existen factores que se presentan como estresores que influyen en el rendimiento de los servidores públicos, tales como: volumen, ritmo de trabajo, equilibrio familiar y laboral, horario de trabajo y las áreas de trabajo, ocasionando una disminución del desempeño laboral y asimismo reflejándose en la salud de los empleados; por tal motivo, se creó el diseño de las estrategias como una propuesta de prevención, con el propósito de mejorar el rendimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.

PALABRAS CLAVE

Factores psicosociales, estrategias, salud, estresores, prevención.

ABSTRACT

The present research work was carried out in order to analyze stress and its incidence in the work performance of the administrative staff of the Decentralized Autonomous Government of Chone canton, in order to achieve the institutional objectives. The methodology that was used was the method, inductive, analytical and descriptive; which were procedures that helped to study the existing problem. The research techniques that were used to collect the corresponding information were a survey applied to the administrative staff of the GAD in a virtual way through the Google drive tool; results that allowed to know the level of stress and the psychosocial factors with the greatest influence; on the other hand, interviews were conducted with the departmental directors of said institution, an activity that allowed us to know both factors; the results obtained they reflected a moderate stress level, which usually rises to a higher weighting in the months of November to January, due to the activities conducive to the dates, there are factors that are presented as stressors that influence the performance of public servants, such as: volume, work rhythm, family and work balance, work hours and work areas, causing a decrease in work performance and also having an impact on the employees' health; for this reason, the design of the strategies was created as a prevention proposal, in order to improve performance and fulfillment of institutional objectives.

KEY WORDS

Psychosocial factors, strategies, health, stressors, prevention.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Organización Internacional del Trabajo (2016) afirma que el estudio sobre el estrés laboral se ha incrementado desde los años 90, debido al gran impacto que este puede provocar en la salud de los trabajadores y a la existencia de factores que generan efectos negativos de índole psicosocial. Concuerdan Osorio y Cárdenas (2016) en que el estrés laboral es un tema de gran interés a nivel nacional y mundial, debido a sus efectos perjudiciales en la salud tanto de las personas como de las organizaciones.

En este sentido Becerra (2016) subdirector de la Organización Panamericana de la Salud (2016), menciona que: El estrés laboral no es extraño para ninguna persona, pues hoy en día en el mundo del trabajo con avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales.

De acuerdo a Caldas (citado por la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2017) el estrés laboral es una secuencia de reacciones tanto emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento frente a diversas situaciones implícitas en el trabajo y el ambiente laboral. En este sentido la OIT (citado por el Parlamento Europeo, 2013) recalca que el estrés laboral vinculado a la percepción de desvalorización del desempeño, generan desmotivación y por lo tanto desvinculan a los trabajadores del sentimiento de pertenencia que contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Es así, que surge el deseo de abandonar el trabajo relacionado al exceso de carga y exigencias laborales, la falta de control, la insatisfacción respecto a la recompensa

por el esfuerzo, los bajos salarios, la pérdida de interés, las inadecuadas relaciones laborales, el bullying, la falta de compromiso organizativo y el burnout.

Concretamente en el estudio de Jaramillo (2015) que tiene como propósito “determinar si el estrés laboral incide en el clima organizacional de los empleados municipal del Cantón Mejía”, demuestra a través de sus resultados que a pesar de trabajar en un ambiente estable, las mujeres se estresan más que los hombres y esto puede tener efectos sobre su salud mental y física, lo que a su vez, permitió identificar fuentes de estrés como una estrategia preventiva, que promueve la implementación de programas de pausas activas, a través de la realización de ejercicios de relajación entre los empleados, cada diez o quince minutos para favorecer y estimular la concentración.

Por otra parte, en el trabajo de titulación de Cepeda (2015) denominado “factores de estrés laboral en el comportamiento organizacional” y en la tesis de Quispe (2016) titulada “situaciones que generen una explicación del estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional de los funcionarios públicos”, se evidencia que el estrés es un factor desencadenante en enfermedades y lesiones de trabajo, debido al incremento de las demandas y exigencias laborales, para lo cual se plantea el desarrollo de la técnica empowerment en el cliente interno, el fortalecimiento de las relaciones entre compañeros y la mejora del clima organizacional.

En cuanto al estrés laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el trabajo de titulación de Pruna (2016) denominado “la determinación de la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del GAD del cantón Latacunga”, permite establecer que los funcionarios administrativos se encuentran expuestos a niveles altos de estrés debido al exceso de carga laboral y al poco tiempo para poder cumplir con las tareas encomendadas, por lo tanto, el desempeño laboral se ve mermado, perjudicando la productividad y calidad de trabajo, finalmente se recomienda la capacitación del personal administrativo en cuanto a técnicas de relajación anti estrés, para afrontar de mejor manera sus repercusiones.

En este sentido los trabajos de titulación de Yucra (2017) y Matabanchoy Lasso y Pantoja (2017) estudian el estrés y el desempeño laboral de los funcionarios públicos, demostraron que el estrés tiene una relación directa con el desempeño y su estudio facilita el diagnóstico del bienestar laboral de las personas, de tal forma que permite implementar propuestas a nivel institucional; con el fin de que día a día se generen propuestas innovadoras que ayuden a la reducción de estrés y a obtener lugares de trabajo más saludables y efectivos.

En consecuencia, la investigación de Ramírez (2018) establece que se deben elaborar e implementar estrategias organizacionales, para mantener políticas y planes de gestión en cuanto al trabajo en equipo en las áreas laborales, considerando además alternativas como la de salir para platicar en horas de comida o en descanso cortos para tranquilizar las mentes de los empleados que están estresados, sin olvidar la comunicación respetable entre ellos al inicio y final de sus jornadas laborales.

Con los antecedentes referenciados, se plantea el estudio del análisis del estrés en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, con la finalidad de conocer los factores que inciden en el desempeño laboral a causa de la enfermedad denominada estrés laboral, para esto se realizó una entrevista no estructurada a la Analista Contable del GAD donde manifestó, que al existir cambios de autoridades, también existen cambios administrativos, lo que ocasiona nerviosismo y expectativas en los empleados, provocando inquietudes como: si van a existir cambios de puestos de trabajo, cargas excesivas de actividades a realizar, presión psicológica por parte de las autoridades, entre otras, lo que conlleva a causar estrés en el personal que labora en dicha institución.

Con base a la problemática expuesta se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera el estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existe la enfermedad “estrés” que está atacando a los empleados de forma general, esto se ocasiona debido a la excesiva carga laboral, ambiente físico de trabajo, trato de compañeros, jefes y directores, las reacciones de dicha enfermedad causan que la actividad de vida empiece a decaer con diversas afectaciones en la salud, es por eso que el estudio de este problema, mejora la calidad de vida laboral, bienestar físico y psicológico del empleado público.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) art. 33:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.29)

Además, la Ley Orgánica del Servidor Público (2018) en el artículo 23, literal I, establece que es “derecho de las servidoras y servidores públicos desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p.14).

Cumpliendo con el sustento legal anteriormente mencionado, las entidades públicas del Ecuador, en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, tiene la obligación de velar por la salud e integridad del personal administrativo que labora en dicha institución, además tener instalaciones de trabajo adecuadas para que los servidores puedan desempeñar sus funciones en un ambiente de trabajo propicio, y de esta manera evitar problemas de salud, agotamiento físico y mental, ya que es importante que los empleados gocen de un ambiente agradable y acogedor para el correcto funcionamiento de sus actividades a realizar.

Para Torres y Callegari (2016) un proyecto conlleva tanto costos como beneficios, pues es un desafío enfrentar la necesidad de valorar de la forma más objetiva posible la implementación de una iniciativa de mejora. Por eso, es de vital importancia conocer la gravedad que ocasiona en la salud la enfermedad llamada estrés en los empleados públicos, se debe por diferentes motivos; cargas excesivas de trabajo, deficiente clima organizacional, baja motivación en la jornada laboral, cambios drásticos, entre otros, incidiendo directamente en el desempeño laboral, pudiendo ocasionar resultados económicos negativos.

Por tal motivo, esta investigación se justifica económicamente, porque al existir estrés en el personal administrativo, generan costos y gastos que la institución debe asumir, por pérdidas de horas de trabajo por los descansos médicos concedidos y congestión por la ausencia del personal, además ocasiona que los servidores públicos no sean productivos ni eficientes.

Por otra parte, Baca y Herrera (2016) manifiestan que, al diseñar proyectos de índole social, se deben considerar las mejores opciones para el cumplimiento de los objetivos y metas planeadas, a través de la elaboración de propuestas que satisfagan las necesidades sociales que mejoren las condiciones de vida de las personas y por lo tanto de la sociedad, o al menos de los grupos más desfavorecidos.

Por esta razón, esta investigación se sustenta de manera social, porque permitió analizar el nivel de estrés que posee los servidores públicos a través del análisis del desempeño laboral que ellos realizan en la institución, de esta manera se puedan crear nuevas estrategias o metodología de cambios que favorezcan el bienestar de los empleados, siendo así útil y beneficioso para la institución, ya que el servidor público mejora su rendimiento en las funciones a realizar y ayudan al logro de los objetivos institucionales, así mismo la relación con los clientes internos y externos, porque se brinda un servicio eficiente y eficaz, generando una imagen institucional acogedora.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone para el logro de los objetivos institucionales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del GAD del cantón Chone.
- Jerarquizar los factores psicosociales de mayor influencia en el nivel de estrés laboral del personal administrativo del GAD del cantón Chone que estén incidiendo en el desempeño laboral.
- Proponer estrategias que permitan la reducción del estrés para el cumplimiento de los objetivos institucionales del personal administrativo del GAD del cantón Chone.

1.4. IDEA A DEFENDER

El análisis del estrés permite identificar los factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral del personal Administrativo del GAD del cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS

Para la Organización Internacional de Trabajo, el estrés es un fenómeno natural, desencadenado por factores emocionales, físicos, sociales o económicos que requieren una respuesta. De acuerdo a Martínez, García y Martínez (2017) la definición del estrés es un tema de mucha complejidad, puesto que a través del tiempo ha sido objeto de estudio de investigadores de varias áreas de conocimiento, sin embargo, estos autores la definen como la alteración de los sistemas de adaptación y los niveles hormonales del organismo.

Por otra parte, para Espinoza, Pernas y Gonzáles (2018) es un fenómeno de índole universal, histórico, cultural, multicausal y multifactorial, incidente en todos los marcos sociales de la vida de las personas que, según Vieco, Caraballo y Abello (2018) surge como resultado del sentimiento de amenaza generado por la relación entre una persona y un factor adverso. A pesar de la diversidad de enfoques, su relevancia radica en que podría generar conductas que conlleven a atentar contra la vida.

El estrés es un padecimiento común que se ha expandido en los últimos años, a tal magnitud que la OMS (2016) la propone como una de las enfermedades del siglo XXI, debido a que según sus estudios 264 millones de personas en el mundo tienen estrés. En este sentido, desde la perspectiva de Marín (2015) el estrés surge ante la presencia de situaciones de presión como respuesta del individuo ante dicha situación, puesto que tanto un nivel elevado como uno muy bajo de presión pueden provocar estrés.

Es así, que este autor reconoce tres vertientes conceptuales que han regido el estudio del estrés: el estímulo, la respuesta, y la interacción persona-entorno. El estrés como estímulo: Hace referencia a situaciones o escenarios que se convierten en estresores y alteran o causan malestar. El estrés como respuesta: Ante un estresor la persona podría presentar dos tipos de respuestas de origen hormonal: fisiológica o psicológica correspondientes a reacciones de estrés

orgánico funcionales y somáticas. El estrés como interacción: Se refiere al sentimiento de amenaza del bienestar generado por la relación estímulo-respuesta.

El estrés es una enfermedad ocasionada por diversas actividades que el ser humano realiza, es decir, es la respuesta del cuerpo a una provocación negativa física o emocional de las personas, lo que ocasiona que sea una enfermedad que está siendo catalogada como grave en la sociedad, además que se presente de diferentes maneras.

2.1.1. ORIGEN DEL ESTRÉS

De acuerdo a Román y Hernández (citado por Águila, Calcines, Monteagudo y Nieves, 2015) el origen del estrés es la física del siglo XVII, ya que fue entonces cuando Hooke rescata la relación existente entre la resistencia de cargas de los procesos mentales y la capacidad de soportar el estrés. El enfoque de esta relación, es adoptado en ciencias como la fisiología, psicología y sociología para el análisis y conceptualización de la tensión. Posteriormente, el estrés fue reconocido como una respuesta intrínseca del objeto propio a su estructura, originada por una fuerza concurrente, haciendo notar el impacto que la física puede generar en otras áreas.

Con base al argumento de que el estrés a través del tiempo ha cambiado desde el campo científico hasta el doméstico, Cardoza (2016) considerando el aporte de autores como Feldman, Carlson y Re, desarrolla la siguiente revisión histórica:

- **En el siglo XVII:** Robert Hook relaciona con el estrés la resistencia de los materiales con respecto a diversos factores y sus consecuencias.
- **A mediados del siglo XIX:** El fisiólogo francés Claude Bernard analiza la necesidad del organismo en la constancia del medio interno, aportando

importantes criterios sobre los procesos de adaptación funcional y contextual.

- **Durante la primera guerra mundial (1914-1918):** Se denominó a las personas alteradas y afectadas como "locos de la guerra".
- **Hacia 1935:** En Canadá, Hans Selye, estudiante de medicina, a través de arduas investigaciones y en continuidad con el estudio de Cannon, sistematiza el "síndrome general de adaptación" con las fases: alarma, resistencia y agotamiento. Además, define estrés como la respuesta inespecífica ante cualquier estímulo externo al cual denomina estresor.
- **En 1974:** Hans Selye define distrés como respuesta desadaptativa patológica.
- **En 1979:** Para describir el síndrome de agotamiento, desilusión y deserción de los trabajadores de salud mental, Freudenberg acuña la expresión "Staff burn out".
- **En 1982:** Para explicar que los mecanismos homeostáticos solo inician la corrección posterior a una perturbación del sistema, Moore-Ede y sus colaboradores introducen el concepto de homeostasis reactiva.
- **En 1985:** La condición ideal para efectuar el trabajo del complejo sistema homeostático de cada individuo fue denominada como eustrés por el investigador Milsom.
- **En 1995:** El esquema integrador biológico-cognitivo se desarrolla en base a la importancia de las estrategias de afrontamiento.

El estrés se ha originado a través del tiempo y cada año ha tenido más impacto en las personas a nivel general, ocasionando enfermedades que afecta directamente la salud, por tal motivo, los organismos internacionales le han dado mayor importancia en estudiar esta enfermedad y de esta manera poder crear técnicas o estrategias que la eviten.

2.1.2. FASES DEL ESTRÉS

Para Iniesta (2016) y Delgado (2018), las fases del estrés se relacionan al Síndrome General de Adaptación acuñado por Hans Selye en 1946 y son tres:

- **Fase de alarma:** Es la primera fase del estrés, tiene poca duración y es considerada positiva y necesaria. En ella, el organismo enfrenta y reacciona a un factor externo que requiere esfuerzos y considera como agresor, por lo tanto, produce hormonas como la adrenalina, que a su vez pueden provocar síntomas.
- **Fase de resistencia:** La duración de esta fase depende del control que se tenga ante la situación de estrés, puesto que para hacer frente al agotamiento que genera su prolongación, el organismo entra en estado de resistencia activa. Este estado sólo puede estabilizarse cuando se empieza a controlar el estresor y si no, el estrés pasa a la siguiente fase. Sus principales síntomas son: disminución del libido, insomnio e irritación.
- **Fase de Agotamiento:** Es la última fase, en la que los recursos fisiológicos del organismo ya no pueden resistir el agotamiento físico y mental de la durabilidad del estresor. Si el agotamiento se torna repetitivo y prolongado, podría generar graves consecuencias de salud y reducir el nivel de resistencia natural. Los principales síntomas son la irritación y la pérdida de motivación.

La dinámica del síndrome se explica en la siguiente figura:

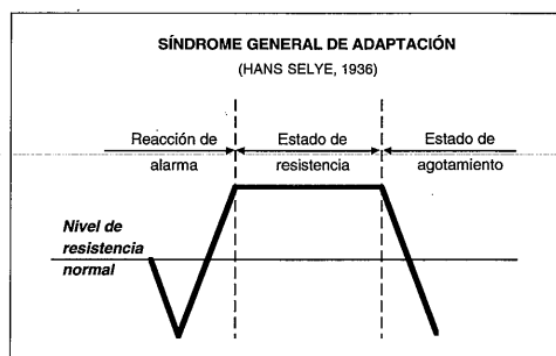


Figura 1. Síndrome General de Adaptación
Fuente. Delgado (2018)

Lipp (citado por Da Cruz, et al., 2017), crea el modelo quadrifásico en el que se reconoce y añade la fase de cuasi agotamiento, entre la resistencia y el agotamiento. Esta fase se relaciona al equilibrio interno y la capacidad de resistencia al estresor. El estrés se presenta en diferentes etapas o fases, las

cuales surgen mediante un proceso de evolución, comenzando con síntomas más leves hasta llegar el punto de convertirse en fuertes, por eso es muy importante detectar a tiempo esta enfermedad para acorde a esto, buscar solución mediante tratamientos o técnicas de relajación y de esta manera evitarla sin necesidad de llegar a problemas mayores.

2.1.3. EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS PERSONAS

Según Delgado (2018) a pesar de que el estrés, hasta cierto nivel, tiene efectos positivos porque aumenta el rendimiento y la efectividad, ha sido generalizado como algo negativo y, por lo tanto, es necesario identificar y reconocer la diferencia entre dos términos: Eustress: Es el estrés “bueno o positivo” que conlleva al progreso y motivación. Distress: Es el estrés “malo o negativo” que exige intensos y prolongados esfuerzos.

En este sentido, para Sanz (2019) la larga duración de estados de estrés tiene efectos negativos en el organismo, mismos que Morales (2016) reconoce con síntomas. Ambas autoras coinciden en que las afecciones en la salud consecuentes del estrés pueden ser físicas y psicológicas, y cada vez son más frecuentes debido a la falta de distinción entre los niveles aceptables y excesivos, que hace normalizar el estrés y restar su importancia en la salud.

Para Sanz (2019) los principales efectos del estrés en las personas son: Depresión y ansiedad: Genera síntomas como: la pérdida de sueño, baja en la calidad de alimentación y deterioro de las relaciones sociales.

De acuerdo a la OMS (2019), 264 millones de personas padecen depresión y ansiedad.

- **AFECCIONES EN LA PIEL Y CAÍDA DE CABELLO:** Se refiere a las erupciones cutáneas, acné o eczema que pueden provocar dermatitis atópicas o psoriasis, y el exceso de caída de cabello que podría generar calvicie total.

- **PROBLEMAS MENSTRUALES:** Se refiere a las irregularidades del ciclo menstrual provocado por el desequilibrio hormonal, que se acompaña de síntomas como dolor intenso o cese de menstruación.
- **ALTERACIONES DIGESTIVAS:** Es la conversión de la digestión, como consecuencia del aumento de ácidos digestivos que generan síntomas como la desregularización del tránsito intestinal y la aparición de úlceras estomacales.
- **PROBLEMAS CARDIACOS:** La alteración de la presión puede provocar enfermedades coronarias e hipertensión.
- **ALTERACIÓN DE PESO:** Se relaciona a la alimentación emocional, en la que el cerebro no reconoce la saciedad y genera compulsión en la alimentación como medida de estabilización emocional provocando desde sobrepeso hasta diabetes.

Desde otra perspectiva, Delgado (2018) los efectos del estrés se dan en base a la respuesta que el organismo genera ante el estresor, reconociendo tres tipos: fisiológicas, conductuales y cognitivas.

RESPUESTAS FISIOLÓGICAS: La reacción fisiológica del organismo tiene que ver con la secreción de hormonas, entre las cuales se reconoce principalmente la adrenalina y noradrenalina, explicando sus efectos (ver tabla 1).

Tabla 1. Efectos de la Adrenalina y Noradrenalina

ACCIÓN		NORADRENALINA	ADRENALINA
PIEL		VASOCONSTRICCIÓN	
RIÑÓN		VASOCONSTRICCIÓN	
INTESTINO		VASOCONSTRICCIÓN	
BAZO		VASOCONSTRICCIÓN	
MÚSCULOS			VASODILATACIÓN
BRONQUIOS			DILATACIÓN
PUPILA			DILATACIÓN
CORAZÓN		TAQUICARDIA	TAQUICARDIA

Fuente. Delgado (2018)

De manera general, las consecuencias o efectos físicos por falta de adaptación a estresores se traducen a trastornos y síntomas detallados (ver tabla 2).

Tabla 2. Consecuencias físicas de estrés

TRASTORNOS	SÍNTOMAS
GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
CARDIOVASCULARES	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias como angina de pecho e infarto de miocardio Arritmias cardíacas
RESPIRATORIOS	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
ENDOCRINOS	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo e hipotiroidismo Síndrome de Cushin
SEXUALES	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la lívido
DERMATOLÓGICOS	Prurito Dermatitis atópica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
MUSCULARES	Tics Calambres, dolores Contracturas Rigidez Alteraciones en reflejos como hiperreflexia e hiporreflexia
OTROS	Cefaleas Dolor crónico Insomnio, falta de apetito, artritis reumatoides Trastornos inmunológicos como gripe, herpes, etc.

Fuente. Delgado (2018)

RESPUESTA COGNITIVA: Se vincula a la reacción del sistema nervioso central ante la situación de estrés, con base a la importancia que representa para la persona, esta genera síntomas como: Rapidez en el habla, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación al actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, exceso al comer, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Los efectos en el sistema nervioso central se pueden desarrollar por la prolongación de la situación de estrés, (ver tabla 3).

Tabla 3. Efectos del estrés en el sistema nervioso central

EFFECTOS INICIALES	EFFECTOS DESARROLLADOS
Preocupación excesiva Incapacidad para la toma de decisiones Sensación de confusión Incapacidad para centrarse Dificultad para mantener la atención Sentimientos de falta de control Sensación de desorientación Frecuentes olvidos Bloqueos mentales Hipersensibilidad a críticas Mal humor Susceptibilidad a accidentes Consumo de fármacos, bebidas alcohólicas, tabaco, etc.	Trastornos del sueño Ansiedad Miedos y fobias Adicción a drogas y alcohol Depresión y trastornos afectivos Alteración de conductas de alimentación Trastornos de la personalidad Trastornos de esquizofrenia

Fuente. Delgado (2018)

RESPUESTAS DE COMPORTAMIENTO: Se refieren a las conductas que se adoptan ante un estresor. En base al aporte de autores como Friedman, Rosenman, Temoshok y Fox se reconocen tres tipos de patrones de conductas (A, B y C) a las que se condicionan los efectos en el comportamiento: Tipo A: Se reconoce el entorno como amenazante para la autoestima. Tipo B: Es contrario al tipo A. Tipo C: Se relaciona a las afecciones provocadas por el cáncer, (ver tabla 4).

Tabla 4. Efectos por patrones de conducta

	TIPO A	TIPO B	TIPO C
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Impaciente Hiperactivo Rápido Competitivo Hostil	Relajado Confiado Tranquilo Atento A Sus Necesidades Y Desarrollo Personal	Cooperador Pasivo No Asertivo Conformista Apacible
RELACIONES INTERPERSONALES	Conflictivas Al Predominar La Dominancia Agresividad Tensión	Adaptadas Con Expresión Abierta De Las Emociones Incluidas Las Hostiles	Sumisas Y Guiadas Por El Deseo De Agradar Controlando La Expresión De Hostilidad
CONDUCTA	Lucha	Ajustada	Inhibidor De La Acción
RIESGO	Coronario	No Detectado	Cáncer

Fuente. Delgado (2018)

En referencia, los efectos del estrés en las personas es la reacción que el cuerpo del ser humano muestra de manera positiva o negativa, ante una sobrecarga de problemas, es relevante mencionar que en su mayoría los casos sobresalen negativamente afectando la salud física o psicológica de las personas.

2.2. ESTRÉS LABORAL

Para Mansilla y Favieres (2016) el estrés en el ámbito laboral es necesario y por tanto no siempre es negativo, puesto que depende del nivel generado. Es así que se distinguen tres términos que conforman la denominada curva de rendimiento (ver figura 2).

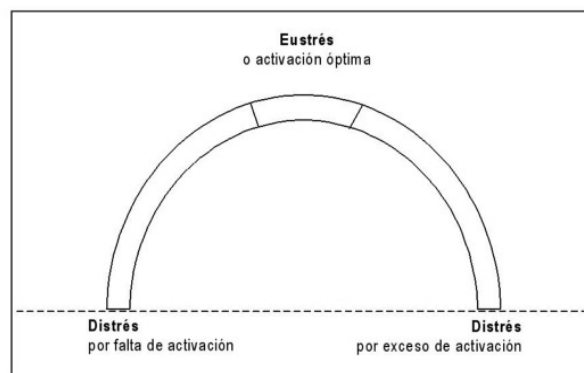


Figura 2. Curva de Rendimiento
Fuente. Mansilla & Favieres (2016)

Según Leka, Griffiths y Cox (2004) el estrés laboral es la reacción del trabajador ante las exigencias, presiones y puesta en prueba de sus capacidades y conocimientos, mientras que para Moreno y Báez (2010) citado por Osorio y Cárdenas (2016) es un riesgo psicosocial que podría influir significativamente en la salud de los empleados y por finalmente el funcionamiento de la empresa. Grandes organizaciones han trabajado en conjunto para el establecimiento de manuales y planes de prevención en el tratamiento del estrés laboral, debido a que reconocen su importancia. Estas proporcionan las siguientes definiciones:

La OIT (2016) se identifica como determinante en cuestiones de estrés laboral y manifiesta que este tiene lugar cuando las exigencias laborales exceden las

capacidades, recursos y necesidades del trabajador o no cumplen las expectativas de la organización.

Para la OMS (2019) el estrés laboral es una afección de la salud mental provocada por varios factores del entorno laboral, que induce riesgos debido a la interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el clima organizacional, las aptitudes, las competencias y las facilidades que se ofrecen para realizar el trabajo.

Según la OPS (2016) es una carga no solo para los trabajadores, sino también para los individuos y la sociedad, convirtiéndose así, en un reto colectivo para todos.

Delgado (2018) reconoce que el estrés laboral ha aumentado su nivel de afección debido al cambio que ha sufrido el carácter y ritmo del trabajo, sometiendo a rápidos y radicales esfuerzos físicos y mentales a los trabajadores. Posada (citado por Londoño, 2019) proporciona datos estadísticos que revelan que el estrés afecta al 35% de trabajadores y genera entre el 50 y 60% de bajas laborales.

Por lo tanto, el estrés laboral es una enfermedad ocasionada por la presión y las exigencias laborales, esto hace que los trabajadores tengan pensamientos negativos sobre sus habilidades, afectando la salud psicológica y física de los mismos e incidiendo en el mal desempeño de las actividades laborales ocasionando problemas tanto laborales como familiares.

2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Iniesta (2016) concreta en que los tipos de estrés laboral se determinan en base a dos funciones estos son:

FUNCIÓN DE DURACIÓN Y ALCANCE: Se presenta en dos tipos: Episódico se produce de modo puntual, breve y esporádico, trata de una situación limitada

en el tiempo, por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles y moderados. Si se prolonga se convierte en estrés laboral crónico que este se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a distintos factores estresantes en el lugar de trabajo. Puede ser una evolución del estrés laboral episódico, en la que el trabajador ha ido reduciendo gradualmente su resistencia al estrés y ocasiona consecuencias físicas y mentales graves a medio y largo plazo.

FUNCIÓN DE POSITIVISMO O NEGATIVIDAD: Es la distinción del estrés en general aplicado al entorno laboral, va en relación a los efectos que este genera. Eustrés: es un ligero nivel de estrés generados por el reto laboral que genera respuestas eficaces y motiva al incremento de las capacidades. Distrés: Es cuando el estrés sobrepasa el entorno laboral e invade los diversos escenarios de la vida del trabajador provocando la reducción de capacidades.

Es necesario conocer que existen diferentes tipos de estrés, lo que a su vez permite identificar lo complejo y ambiguo que puede ser esta enfermedad, cada uno consiste en características diferentes; presentando síntomas de acuerdo a su proceso de evolución, por lo que es recomendable estudiar con importancia cada uno de forma minuciosa para poder emplear el tratamiento correcto.

2.2.2. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Para Robles (2018) los aspectos relacionados al modelo de gestión empresarial y a la manera de definición de los puestos son principalmente las causas del estrés laboral, entre los cuales se destacan:

- **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:** Tareas monótonas, aburridas y triviales, falta de variedad.
- **VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO:** Exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos.
- **HORARIO DE TRABAJO:** Estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas, o fuera de horario normal, sistema de turno mal concebidos.

- **PARTICIPACIÓN Y CONTROL:** Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre los métodos de trabajo, ritmo y entorno.
- **PERSPECTIVAS PROFESIONALES:** estatus y salario: Inseguridad laboral, promoción excesiva, actividad poco valorada socialmente, sistema de rendimiento injusto o poco claro, entre otros.
- **PAPEL EN LA IDENTIDAD:** Indefinido, funciones contrapuesta dentro del mismo puesto, atender constantemente a personas y ocuparse de sus problemas.
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** Malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
- **RELACIÓN ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL:** Falta de apoyo, exigencias contrapuestas.
- **CULTURA INSTITUCIONAL:** Mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Según Fernández (citado por León, 2017) las principales causas del estrés surgen del desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, contenido o la estructura de la organización, destacando: Exceso y falta de trabajo, ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, sobrecarga cuantitativa.

Se realizan muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a los apremios del tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental: Sobrecarga cualitativa: Se produce una excesiva demanda intelectual o mental en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador; por tanto, consiste en la dificultad excesiva de la tarea. Evaluación del rendimiento: Proceso estructura y sistemático que permite evaluar los comportamientos relacionados con el trabajo y los resultados de un trabajador. Conflicto de Papeles: Es cuando se presentan dos metas totalmente diferentes,

bajo la responsabilidad de una sola persona, puede ser casi imposible el logro de las dos, y es probable la generación de estrés en la persona.

Considerando las definiciones anteriores, las causas del estrés laboral se producen por un sinnúmero de actividades negativas en el ámbito laboral, por ejemplo, relaciones interpersonales, carga horaria, exceso de trabajo, presión o exigencias laborales, entre otras acciones negativas que causan esta enfermedad y su vez un mal rendimiento en las actividades que realizan.

2.2.3. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Según Albarrán et al. (2018) los efectos del estrés laboral se relacionan con la salud de los trabajadores tanto mental como orgánica, y se ha demostrado que contribuye a la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos. De manera general, Muñoz (2019) reconoce como los principales efectos del estrés laboral los siguientes: Bajo nivel de productividad, absentismo, relaciones laborales casi nulas, dificultad de concentración y memorización, desorganización laboral.

Según la OMS los efectos del estrés laboral pueden ser estudiados desde dos perspectivas:

EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL INDIVIDUO

La OMS proporciona una serie de documentos sobre salud ocupacional denominada "Protección de la Salud de los trabajadores", entre ellos destaca el documento tres que es un folleto redactado por Leka et al. (2004), en el que se reconocen los efectos del estrés laboral en el individuo. Cada individuo se puede ver afectado de manera diferente, sin embargo, entre las principales afecciones se encuentran:

Mentales: angustia, irritabilidad, incapacidad de relajación, incapacidad de concentración, dificultad en la toma de decisiones, menor compromiso al trabajo,

cansancio, depresión, intranquilidad, dificultad para dormir”. Físicas: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de tensión arterial, dolor de cabeza, trastornos músculos-esqueléticos.

EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENTIDADES

La OMS proporciona una serie de documentos sobre salud ocupacional denominada “Protección de la Salud de los trabajadores”, entre ellos destaca el documento tres que es un folleto redactado por Leka et al. (2004), en el que se reconocen los efectos del estrés laboral en las entidades. Se menciona que, si este logra afectar a un número considerable de trabajadores o a miembros claves, el buen funcionamiento y los resultados esperados se ven amenazados, poniendo en riesgo la supervivencia de la entidad.

Los principales efectos son: Aumento de absentismo, menor dedicación, aumento de rotación del personal. deterioro del rendimiento y productividad. prácticas laborales poco seguras, aumento de las tasas de accidentes, quejas de clientes, deterioro del proceso de reclutamiento, problemas legales, daño a la imagen institucional.

Aunque en algunos aspectos Delgado (2018) concuerda con los efectos anteriores, su enfoque no es completamente igual, él establece que el estrés laboral ocasiona en la empresa absentismo e incapacidad laboral, generando costos humanos y económicos para las organizaciones, y consecuentemente: Rotura de relaciones, juicios profesionales erróneos, descenso de la productividad, aumento de rotación de puestos, disminución de la creatividad, bajo rendimiento, agresividad laboral y empeoramiento de la calidad.

Los efectos del estrés laboral se ocasionan por diferentes causas, es decir, estas hacen que de ella se desglosen los efectos, los cuales son, enfermedades leves o crónicas en los empleados, estado de ánimo bajo, problemas interpersonales y otros efectos que provocan un ambiente de trabajo tenso e ineficiente en el desempeño laboral, por lo que en la actualidad es prioridad para todos los

gerentes o directores de las instituciones prestar atención a este tema relacionado con la salud y estabilidad emocional de sus subordinados.

2.2.4. TÉCNICAS COMO MEDIR EL ESTRÉS

Según Delgado (2018) la evaluación del estrés laboral tiene como objetivo la elaboración de programas y estrategias de intervención que permitan prevenir y manejar el estrés dentro del trabajo, para dicha evaluación se debe reconocer los estresores potenciales y las condiciones físicas y psicosociales del entorno.

Los aspectos que se deben analizar son: Estresores: Se refiere a las condiciones de trabajo. Percepción de los estresores: Como el individuo percibe o no las demandas como amenazantes y su capacidad de afrontarlas. Elementos moduladores del estrés: Como los patrones de conducta y el apoyo social. Respuestas de estrés: Pueden ser de tipo Fisiológica, cognitiva y de comportamiento. Consecuencias del estrés: Son los efectos sobre el individuo y la organización.

Menciona, además, que no existe un instrumento que se pueda utilizar como único, para evaluar o medir el estrés laboral, como consecuencia de la complejidad de los factores, pero se hace uso de los siguientes métodos:

- **LISTAS DE CHEQUEO:** Permite reconocer el origen de los estresores.
- **CUESTIONARIOS Y ESCALAS:** Permite conocer la percepción de los trabajadores.
- **INVENTARIOS SOBRE CARACTERÍSTICAS PERSONALES:** Estudia las estrategias de afrontamiento.
- **INDICADORES BIOQUÍMICOS:** Se trata del análisis de sangre y orina para medir la activación autonómica.
- **INDICADORES ELECTROFISIOLÓGICOS:** Permite identificar cambios de los parámetros biológicos.
- **CUESTIONARIOS SOBRE PROBLEMAS DE SALUD:** Revela las alteraciones hormonales y neurovegetativas.

Por otra parte, Leka et al. (2004), establecen preguntas que se deben responder para evaluar el riesgo del estrés laboral y que no deben permitir el condicionamiento de las respuestas, estas son: ¿Existe algún problema?, ¿Cabe la posibilidad de que el estrés laboral esté afectando a la salud de los trabajadores?, ¿Cómo puede resolverse el problema de estrés? Y ¿Se vigila la totalidad del sistema?

Las técnicas de medición permiten identificar el estrés laboral a través de diferentes estudios para de esta manera conocer las causas que la originan, estas a su vez ayudan a prevenir y actuar con mayor rapidez en el trabajo, para que cada empleado mejore su estado de ánimo y en consecuencia el rendimiento de sus actividades.

2.2.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Según Azcona, Subirán, Meléndez y Pastrana (2016) el estrés laboral se puede y se debe prevenir, porque a pesar de que no siempre se pueden evitar los riesgos, si se puede actuar preventivamente ante su manifestación. En este sentido, se establece la denominada prevención primaria que interviene sobre:

EL ÁMBITO PERSONAL: Se refiere a la capacidad de seleccionar la conducta adoptada ante un estímulo para velar por uno mismo. Las medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal son:

BIOLÓGICAS: Alimentación adecuada, dormir y descansar, cuidar el cuerpo, relajación, control de hábitos tóxicos, practicar deporte.

PSICOLÓGICAS: Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva, comunicación interna (autolenguaje) positiva, Desarrollar hobbies. Aprender a hacer cosas distintas como: desconectar por dentro y por fuera, sentido del humor, dar sentido a lo que se hace, gestionar adecuadamente el tiempo.

SOCIALES: Participar de actividades comunitarias, socialización y comunicación asertiva.

EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL: Se refiere a las condiciones físicas del trabajo, y el diseño y funcionamiento de su estructura del trabajo. Las medidas preventivas organizacionales son: Selección adecuada de los trabajadores, diseño adecuado de los puestos de trabajo, promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, promover la socialización de los miembros de la empresa, programas de conciliación familiar, practicar el respeto personal, compartir valores institucionales, cuidar el medio físico de trabajo, comunicar de forma efectiva, plan de gestión del absentismo, plan de prevención del estrés, plan de detección y gestión del burn-out, plan de detección y actuación frente al mobbing.

EL ÁMBITO SOCIAL: Recalca la pertenencia a la sociedad. Las medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social son: defender los derechos de los trabajadores, favorecer el clima creador de empleo, realizar un consumo responsable, practicar la empatía social.

Por su parte, Leka et al. (2004) sintetizan la prevención primaria, en la reducción del estrés laboral a través de: ergonomía, definición del puesto de trabajo, diseño ambiental y perfeccionamiento de la organización y de la gestión. Añaden además la prevención secundaria y terciaria. La secundaria permite la reducción del estrés laboral a través de la educación y la capacitación de los trabajadores. Y la terciaria a través del desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuestas como la prestación de servicios de salud ocupacional.

De manera general, Delgado (2018) y Mansilla y Favieres (2016) rescatan las medidas preventivas diseñadas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos:

- **HORARIOS DE TRABAJO:** Los horarios deben estar diseñados para evitar conflictos de responsabilidad externa y exigencias y los de turnos rotativos deben ser estables y predecibles.
- **PARTICIPACIÓN/CONTROL:** Permitir el aporte de ideas de los trabajadores.
- **CARGA DE TRABAJO:** Las exigencias deben estar acorde a las capacidades y recursos.
- **CONTENIDO:** Las tareas deben tener sentido, estímulo, plenitud y oportunidad del uso de capacitaciones.
- **PAPELES:** Definir claramente roles.
- **ENTORNO SOCIAL:** Promover la interacción social.
- **FUTURO:** Se refiere a la estabilidad laboral y el desarrollo profesional.
- Mejorar la organización para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar cambios de situaciones laborales.
- Informar, preparar y educar.
- Ampliar objetivos y estrategias de salud laboral y prevención de riesgos.

La prevención del estrés laboral permite controlar las enfermedades causadas por el estrés, es por eso que existen algunas actividades que ayudan a prevenir, las cuales son, capacitaciones que animen al trabajador, descanso y alimentación adecuada, actividades de integración, entre otras que ayuden a evitar las enfermedades de los empleados ocasionadas por el estrés.

2.2.6. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS DE ESTRÉS LABORAL

De acuerdo a Azcona et al. (2016) cuando no se ha podido prevenir el estrés laboral, y este se ya ha afectado a los trabajadores es imprescindible adoptar medidas para enfrentarlo y evitar consecuencias graves. En este sentido, las empresas deben tener programas preventivos de detección y manejo del estrés laboral para mitigar sus consecuencias y garantizar un clima laboral óptimo.

Por tal razón, la OMS (2019) otorga a las organizaciones la tarea de incrementar y aplicar medidas eficaces como leyes, estrategias y políticas, para proteger la

salud mental en el lugar de trabajo y brindar apoyo a los trabajadores con trastornos. Estudios realizados reconocen que, por cada dólar invertido en el tratamiento de salud mental, las empresas obtienen cuatro en productividad.

Es necesario que las instituciones y empresas públicas tomen en consideración la creación de planes estratégicos dentro de sus políticas con relación a la salud de sus empleados, para de esta manera generar bienestar en el desempeño de las actividades y obtener seguridad ocupacional de calidad generando soluciones rápidas.

2.2.7. ESTRATEGIAS QUE DISMINUYEN EL NIVEL DE ESTRÉS

La OMS a través del documento de Leka et al. (2004) establece varias estrategias para solucionar los problemas de estrés laboral, que necesariamente deberán ser revisadas a través de mecanismos de control que permitan reconocer si las estrategias generaron resultados eficaces respecto al estrés laboral. Las estrategias son:

- **REDEFINICIÓN DEL TRABAJO:** Se centra en la coherencia entre exigencias con capacidades y apoyo con control: Modificar exigencias laborales, asegurar la tenencia y adquisición de conocimientos y capacidades, aumento del autocontrol sobre el trabajo, aumento de calidad y cantidad de apoyo.
- **CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE ESTRÉS:** Se relaciona a la participación de los trabajadores en cursos de relación, gestión del tiempo, reafirmación personal y ejercicios.
- **ERGONOMÍA Y DISEÑO AMBIENTAL:** Consiste en la mejora de las condiciones físicas y equipamiento del trabajo.
- **PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN:** Se refiere a la comprensión del estrés por parte de los directivos.
- **PERFECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL:** Mejorar los sistemas de trabajo y gestión.

Añaden además Azcona et al. (2016) menciona que la gestión del tiempo es necesario entender que existe un tiempo para cada cosa y una cosa para cada tiempo, por tanto, se debe establecer tiempo para cada tarea, dividirla en sub-áreas y aplicarse en orden. De ser posible se debe delegar tareas en equipos.

Para gestionar el tiempo se debe: Agrupar las tareas por herramientas necesarias nos permite ahorrar tiempo. Juntar las llamadas telefónicas, la lectura y la respuesta del correo electrónico, no permitir distracciones y utilizar la tecnología para ahorrar tiempo. Priorizar las tareas, así como establecer unos objetivos realistas y alcanzables, ayuda a disminuir el estrés laboral. No empeñarse en deseos irrealizables permite mantenerse en la realidad.

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN: Permiten disminuir la vivencia de estrés y sus efectos nocivos mejorando el malestar y la incomodidad de los trabajadores. El tipo de técnica será elegida en base al paciente y la situación que enfrente. Estas son agrupadas en los siguientes programas:

Además, Vásquez (2016) y Baer (2016) incluyen:

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS BASADO EN MINDFULNESS (MBSR): Es el pionero en la integración de técnicas de meditación en la medicina y psicología occidental, desarrollado por Jon Kabat-Zinn en 1982. Se basa en la formación intensiva en un entorno conductual para tratar el dolor crónico y trastornos de estrés, dura alrededor de ocho semanas y se realiza a través del auto registro, ejercitación con ayuda audiovisual y reuniones grupales semanales. Las técnicas que lo componen son cinco: La meditación estática, la atención en la vida cotidiana, la meditación caminando, la revisión atenta del cuerpo y el hatha Yoga.

Además, Baer (2016) habla sobre los muchos requisitos del programa aplicado en casa, pues principalmente se requiere de un compromiso verbal sobre la realización de al menos 45 minutos y seis días por semana de ejercicios y tareas, y la asistencia a ocho sesiones de grupo en las que se practican ejercicios de mindfulness, se comparten experiencias e incluye temas sobre el estrés.

Corrobbles (2016) reconoce como estrategias:

BIOFEEDBACK: Se desarrolla desde los años 60, evidenciado su utilidad y eficacia terapéutica. Trata varios trastornos clínicos de índole neurológica, neuromuscular, cardiovascular, gastrointestinal, dolores crónicos, problemas dermatológicos, de sueño, respiratorios, traumáticos, de estrés, entre muchos otros. Con ella se aprende a modificar la actividad fisiológica a través del empleo de instrumentos de precisión para medir las respuestas fisiológicas.

El uso de estos instrumentos facilita conocer al individuo y genera los cambios fisiológicos esperados., mismos que, como consecuencia de la buena aplicación, podrían mantenerse incluso con la suspensión del uso de los instrumentos. El procedimiento seguido en la aplicación de biofeedback es: Detección y transformación, amplificación, procesamiento y simplificación de la señal. conversión a señales auditivas o visuales e información al sujeto feedback.

Otros autores como García y Gil (2016), García, Fantin y Pardo (2016) agregan:

ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO: Son la herramienta fundamental del manejo del estrés, que se traduce a los esfuerzos del individuo para prevenir o reducir amenazas, daños, pérdidas o reducción de angustia. Estos autores reconocen dos categorías de afrontamiento: las que se centran en el problema: la confrontación con lo que supone una amenaza, la búsqueda de apoyo social y centrarse en las soluciones. Las que se basan en la emoción que disminuye el impacto del estrés sobre el individuo: el autocontrol, el distanciamiento y la reevaluación positiva.

Las estrategias son importantes porque ayudan a disminuir el estrés en las personas, estas son un conjunto de herramientas que dan solución a varios problemas, por lo cual deben ser estructuradas desde una visión profesional como un conjunto de actividades a realizar que a su vez implanten resultados favorables a través de un proceso largo de estudio.

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

Desde el enfoque de Bricio, Calle y Zambrano (2018) el desempeño laboral, es un proceso de evaluación de metas, estratégicas individuales, y cumplimiento de objetivos laborales, reconocido por Toala et al. (2017) como la más importante fortaleza de las organizaciones que tiene que ver con el comportamiento de los empleados y el logro de los objetivos de la compañía.

En este mismo sentido, Rivero (2019) manifiesta que el desempeño en el área laboral tiene que ver con el nivel de cumplimiento y la obtención de buenos resultados, propios del cargo. Es así que el desempeño laboral se encuentra estrictamente vinculado a la motivación, puesto que a través de su efectividad se puede optimizar los niveles de rendimiento en el trabajo.

El desempeño laboral es un mecanismo importante que permite a las instituciones conocer el grado de efectividad de sus subordinados en el cumplimiento de las actividades encomendadas de acuerdo a su cargo o puesto de trabajo, lo que a su vez facilita tomar medidas correctivas en concordancia con los resultados obtenidos.

2.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Para Bravo y Calderón (2017) los factores importantes y generales que se deben evaluar son: Satisfacción, motivación, promoción, capacitación, trabajo en equipo y autoestima.

Desde la perspectiva de Toala et al. (2017), los principales factores que influyen en el mejoramiento del desempeño son:

- **LA MOTIVACIÓN:** Por parte de la empresa, por parte del trabajador, y la economía, siendo este último un gran motivante para los trabajadores.

- **AMBIENTE DE TRABAJO:** Para garantizar buenos resultados es necesario sentirse bien en el entorno laboral y estar correctamente asignado a un puesto que valla en base a las habilidades y conocimientos.
- **RECONOCIMIENTO DE OBJETIVOS:** Su importancia radica en el sentimiento de pertenencia y valoración del trabajador, pues se trata de comprometerse con las tareas y entrega del producto.
- **PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJADOR:** Promueve involucrar y hacer participar a los trabajadores en procesos de planificación y control de tareas.
- **LA FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL:** Es una de las mejores motivaciones ya que el crecimiento profesional aumenta el autoestima y experiencia, garantizando un buen desempeño laboral.

Existen muchos factores que influyen en el desempeño laboral como componentes que impiden el correcto funcionamiento de las actividades de los servidores públicos motivo significativo para que las autoridades correspondientes analicen la relación que existe entre empleadores y empleados, de esta manera tomar en consideración ambas partes para mejorar la misma.

2.3.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Vargas y Flores (2019) plantean que las dimensiones se describen con sus respectivas consistencias internas:

- **Responsabilidad/calidad:** Describe la capacidad de poder cumplir en tiempo y forma con las funciones y actividades acordadas para desempeñar el trabajo a la perfección.
- **Actitud de servicio:** Implica mostrar disposición para servir en las actividades diarias de manera amable, atenta y con rapidez, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

- **Comunicación:** Es transmitir información de manera que la otra persona la entienda con el mensaje correcto, así como también entender adecuadamente la información sé que recibe de vuelta.
- **Trabajo en equipo:** Involucra participar activamente para lograr los objetivos y metas del equipo de trabajo.
- **Protección al medio ambiente:** Se refiere a proteger los recursos naturales o sus derivados al realizar las tareas del trabajo, reduciendo, reutilizando y reciclando dichos recursos. (p.6)

En consecuencia, Cabezas (2016) expresa que el desempeño laboral se traduce al total de trabajadores eficaces que permiten el cumplimiento de metas organizacionales, y que cumplen las normas básicas de las siguientes tres dimensiones: Personal: Desarrollo de la persona dentro de su actividad laboral. Familiar: Relaciones de la persona con sus ascendientes, descendientes. Organizacional: Forma de comportamiento dentro de sus actividades laborales.

Las dimensiones del desempeño laboral contribuyen a mejorar la relación entre los jefes y sus subordinados, con la existencia de varias estrategias que se basan en perfeccionar el cumplimiento de las tareas bajo diferentes perspectivas con la única finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera desempeñarse de la mejor forma posible.

2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2018) a través del acuerdo ministerial No. MDT-2018-0041, expide la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño de aplicación obligatoria para las Instituciones del Estado, con el objeto de:

“Establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la

fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público”. (p. 1)

En él, se reconocen cuatro etapas del proceso de evaluación del desempeño en las instrucciones del Estado: Establecimiento de factores de evaluación del desempeño, ejecución del proceso de evaluación del desempeño, notificación de resultados, reconsideración y/o recalificación e informe de resultados.

Además, el resultado del desempeño individual será el resultado de la sumatoria de los siguientes factores: Indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno, niveles de eficiencia del desempeño individual, niveles de satisfacción de usuarios externos, niveles de satisfacción de usuarios internos y el cumplimiento de normas internas.

El proceso de evaluación del desempeño es anual y será calificado en los siguientes niveles:

- **EXCELENTE:** Igual o superior al 95%. Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas.
- **MUY BUENO:** Entre 90 y 94.99%. Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas.
- **SATISFACTORIO:** Entre 80 y 89.99%. Desempeño aceptable que mantiene un nivel de productividad admisible.
- **REGULAR:** Entre 70 y 79.99%. Desempeño bajo lo esperado con resultados menores al aceptable de productividad.
- **INSUFICIENTE:** Igual o menor a 69.99%. Desempeño muy bajo a lo esperado y no permite cubrir los requerimientos de productividad.

La evaluación del desempeño elaborado en el Ecuador se realiza en consideración a lo que establece la ley como el Ministerio de Trabajo y la Ley Orgánica del Servidor Público, en la que se realiza cada año en consideración a las funciones

que ejecuta el servidor público, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de las actividades encomendadas.

2.4.1. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2018) la importancia de la evaluación de desempeño es que permite reconocer fallas significativas, contribuir al correcto desarrollo de funciones, mejorar el clima laboral y finalmente reconocer el desempeño integral en las organizaciones. Además, enfatizan que es imprescindible que las empresas adopten y conserven políticas de mejora continua y fortalecimiento organizacional, que permitan hacer frente a los diversos retos propios del entorno empresarial, cumplir las metas establecidas y reconocer al personal como agentes estratégicos.

La importancia de la evaluación del desempeño no radica únicamente en detectar los errores, sino reflejarse en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, esta consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional (Rivero, 2019).

Es de vital importancia realizar la evaluación de desempeño en las instituciones públicas, para de esta manera reconocer las falencias en que están incurriendo los servidores públicos y en consecuencia crear estrategias que permitan aumentar el grado de competitividad, asimismo reconocer aquellos que con esfuerzo y perseverancia cumplen cada una de sus funciones.

2.5. RELACIÓN DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Concuerdan Celis (2017) y Loza (2019) en que el estrés se ha convertido en una preocupación creciente de afecciones en la salud, seguridad y bienestar laboral. La relación entre estrés y desempeño laboral se basa en la creencia de que el desempeño depende de los resultados, y se condiciona al nivel de influencia que

este logro alcanzar en los trabajadores. En este sentido, Celis (2017) manifiesta que, si los niveles son leves, el estrés puede generar mayor competitividad, pero si son excesivos, se reduce el desempeño laboral. Es necesario reconocer, que el estrés positivo no es considerado importante y pasa por desapercibido en los entornos laborales, pues este solo logra llamar la atención cuando excede los niveles y se convierte en una enfermedad.

Es así que para Iparraguirre y Yupanqui (2017) el estrés laboral debe ser considerado una enfermedad ocupacional, ya que afecta la salud de los empleados y por lo tanto su desempeño, disminuyendo a su vez los niveles de productividad de las empresas. Además, según Fontes (citado por Celis, 2017) el estrés relacionado con el trabajo tiene costos económicos debido al pago de salarios por enfermedad, cuidado de la salud, demandas laborales y finalmente pérdida de productividad. Por lo tanto, la aplicación de medidas preventivas para la afección de estrés laboral es un costo aceptable en comparación a los generados por los efectos de estrés crónico.

Existe una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral ya que un empleado que está con los niveles de estrés altos le afecta directamente a la salud del mismo y como consecuencia existirá un rendimiento deficiente del empleado, lo que a largo plazo generará procesos incompetentes en la institución reflejados en la baja productividad de los mismos.

2.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Del Rincón et al. (1995) citado por Mosterio y Porto (2017) mencionan que las técnicas de investigación se entienden como el conjunto de documentos utilizados por los investigadores para la recolección de datos e información. Con referencia a la cita anterior, Aray y Acosta (2016) en su tesis con el tema diseño de un plan de prevención y control del estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas, las técnicas para recolectar datos que utilizaron fueron la entrevista y la encuesta en el cual definen que a través de estas se pudo reconocer factores que incurren en el

clima laboral y el nivel de estrés del área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Bonilla (2016) en su investigación el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa Victoria Vásquez Cuví – Simón - Bolívar - Elvira Ortega, de la ciudad de Latacunga establecieron como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista, lo que ayudó a conocer sobre la existencia del nivel de estrés laboral que incide en el desempeño de un gran número de docentes afectando a su rendimiento personal y profesional.

Figuroa (2018) en su investigación realizada denominada estrés laboral y desempeño docente en una institución educativa utilizó como técnica de investigación la encuesta lo que permitió medir la variable dependiente e independiente que sirvió como herramienta para la recolección de la información necesaria sobre el objeto de estudio, encontrando como resultado los efectos que ocasionan estrés en los docentes públicos que repercuten en el desempeño laboral de los mismos.

Por otra parte, García (2016) en su trabajo de titulación el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “textil del valle” para recolectar información aplicaron la encuesta y entrevista, técnicas que facilitaron la obtención de resultados sobre la investigación, conociendo los factores psicosociales que inciden en el desempeño de las funciones de los empleados, acto que permitió identificar estrategias que contribuyeron a proponer un plan de mejoras sobre el problema indagado.

2.7. INSTITUCIÓN PÚBLICA

De acuerdo a Barra (2017) son aquellas que brindan servicios públicos de manera oportuna, bajo patrones de calidad y con especial énfasis en el adecuado trato hacia los ciudadanos. Según Granda, Paladines y Velásquez (2016) el

Estado, mediante las instituciones públicas, cumple los deberes y obligaciones de la Constitución y las leyes, contratando, ejecutando obras, adquiriendo bienes, solicitando servicios y ofreciendo para satisfacer necesidades y deficiencias en la sociedad. En este sentido, Cárdenas (2017) plantea que estas instituciones son una especie de mecanismos reguladores del progreso social de los pueblos. Estas deben velar por las necesidades compartidas de un grupo de personas de una misma sociedad.

Las instituciones públicas tienen la finalidad de brindar servicios públicos a la sociedad para cumplir con las necesidades básicas que tienen los ciudadanos, estas dependen de los aportes que genera el Estado y de acuerdo a esto crean, diseñan, regulan políticas públicas para realizar los fines pertinentes que vayan en dirección a lo planeado.

2.8. GAD DE CHONE

2.8.1. MISIÓN INSTITUCIONAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (2019) en su plataforma digital establece que la institución tiene como misión: “Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población” (p.1).

2.8.2. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone (2019), sustenta sus competencias en los siguientes principios:

- **PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD:** Distribuir los recursos y bienes públicos para corregir inequidades sociales y políticas públicas de inclusión social.

- **PRINCIPIO DE COMPLEMENTARIEDAD:** Los planes, programas y proyectos de la Municipalidad de Chone serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, para optimizar recursos y mantener la dirección estratégica.
- **PRINCIPIO DE EQUIDAD URBANA Y RURAL:** Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos a todos los habitantes.
- **PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Garantizar el derecho de participación ciudadana intercultural en el control social de planes y presupuestos, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas.
- **PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD DEL DESARROLLO:** Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de vida de su población; y, los demás que establezcan la Constitución y las leyes. (p.1)

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, es una institución jurídica de derecho público con autonomía política, administrativa y financiera, integrado por funciones de participación ciudadana, está regido por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial e integración, que busca cumplir con los objetivos propuestos de tal manera que la ciudadanía tenga servicios de calidad.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone; ubicado en la Calle Bolívar, Chone 130703.



Figura 3. Croquis de la ubicación del GAD DE CHONE
Fuente. Google maps

3.2. DURACIÓN

La ejecución de la investigación tuvo un tiempo estimado de duración de nueve meses a partir de su aprobación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

- Variable independiente: Estrés
- Variable dependiente: Desempeño laboral

3.4. MÉTODOS

Para Hernández, Zapata y Mendoza (2017) los métodos son el camino a través del cual se pretende conseguir el conocimiento para el cual se originó la investigación. De esta manera, los métodos que se utilizaron fueron

herramientas que permitieron cumplir con los objetivos de la investigación, la elección de estos facilitó llegar a estudiar la realidad del problema. Por tal motivo, los métodos aplicados en la investigación fueron:

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

De acuerdo a Hernández et al. (2017) el método inductivo es aquel en el cual los investigadores hacen uso de aspectos particulares o específicos para obtener conclusiones generales. Por esta razón, la utilización de este método ayudó a las autoras a determinar las causas por las que se origina el estrés laboral del personal administrativo del GAD de Chone y de esta manera obtener conclusiones que proporcionaron pautas para mejorar la problemática.

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Según Hernández et al. (2017) el método deductivo permite establecer aseveraciones específicas o particulares a través de otras de índole general. Por eso, al utilizar este método facilitó a que la investigación parta de conocimientos previamente establecidos en fuentes bibliográficas, la cual ayudó a obtener ideas claras del problema de origen; encontrando los factores psicosociales que afectan el objeto de estudio y así proponer estrategias que disminuyan el estrés laboral.

3.4.3. MÉTODO ANÁLITICO

Para Gauchi (2017) el método analítico promueve la descomposición de un todo en las partes que lo conforman, para poder observar de manera más detallada aspectos de relevancia para la investigación. En efecto, al aplicar este método se analizó las causas y efectos que elevan el nivel de estrés laboral de los empleados, así mismo conocer de qué manera incide en el desempeño laboral del GAD de Chone, por lo tanto, este método sirvió como base para la propuesta de mejora que se aplicó.

3.4.4. MÉTODO DESCRIPTIVO

De acuerdo a Mosteiro y Porto (2017) a través del método descriptivo, los investigadores pueden detallar los análisis respecto a fenómenos. Con respecto, a lo sustentado se utilizó este método con la finalidad de definir la problemática actual que se está generando en el personal administrativo sobre el estrés laboral; de esta forma se identificó cuáles fueron las causas que lo originan y además detallar las de mayor influencia.

3.5. TÉCNICAS

En la investigación se utilizó las técnicas para la revisión de datos relevantes, las cuales ayudaron a la obtención de información pertinente y al respectivo desarrollo de la investigación.

3.5.1. ENTREVISTA

López y Fachelli (2015) establecen que la entrevista corresponde a un cuestionario conformado por preguntas de tipo abiertas, establecidas bajo un direccionamiento específico que permita la obtención de información de utilidad para la investigación. Así que, esta técnica se aplicó a los Directores Departamentales del GAD de Chone con el fin de conocer las situaciones, existencias y causas del estrés laboral que ocasiona una disminución del desempeño en las funciones de sus empleados.

3.5.2. ENCUESTA

Según Fidias (2016) la encuesta tiene como finalidad la obtención de datos relevantes de un determinado conjunto de individuos a estudiar. Por ende, mediante la aplicación de la encuesta, se elaboró un conjunto de preguntas realizadas al personal administrativo del GAD de Chone para determinar los aspectos que incurren en la problemática y así proponer estrategias que mejoren el desempeño del cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

En la presente investigación las técnicas estadísticas sirvieron para presentar a través de las técnicas de investigación el análisis de información recopilado para darle mayor validez al estudio de investigación.

3.6.1. MUESTRA Y POBLACIÓN

Para Toledo (2016) la población corresponde al conjunto total de objetos de estudio, a los cuales se generalizan los hallazgos obtenidos a través de la investigación, mientras que la muestra es solo un grupo perteneciente a la población. La población del personal administrativo del GAD Chone, facilitó la determinación de la muestra para realizar los procedimientos a ejecutar en la investigación, ya que las técnicas estadísticas son herramientas que permiten implementar estrategias para obtener resultados de una problemática.

MUESTRA

DATOS:

Tamaño de Población= 419

Margen de error= 5.0%

Nivel de confianza= 90% (1.65)

Variabilidad positiva= 0.50

Variabilidad negativa= 0.50

$$n = \frac{P*Q*Z^2*N}{N*E^2+Z^2*P*Q} \quad [1]$$

$$n = \frac{(0.50) * (0.50) * (1.65^2) * (419)}{(419) * (0.05^2) + (1.65^2) * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{(0.50) * (0.50) * (2.7225) * (419)}{(419) * (0.0025) * (2.7225) * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{285.181875}{1.728125}$$

$$n = [165]$$

Fórmula 1. Muestra del personal administrativo

Donde:

n= tamaño de muestra

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

Q= variabilidad negativa

N= tamaño de población

E= margen de error

Tabla 5. Datos de nivel de confianza para definir la muestra del margen de error para la aplicación de la encuesta

NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR									
	1.0%	2.0%	3.0%	4.0%	5.0%	6.0%	7.0%	8.0%	9.0%	10.0%
90%	395	336	269	211	165	130	104	85	70	58
95%	402	357	301	247	201	163	134	111	93	78

Fuente. Elaboración propia.

3.6.2. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Para Macías, Villacís y Miranda (2016) la estadística descriptiva permite realizar a través de cuadros, gráficos o figuras, un resumen de la información relevante para la investigación. Por tal motivo, se aplicó la estadística descriptiva porque con ella se ordenaron todos los datos recopilados de una manera más sencilla, representadas mediante la encuesta y entrevista con finalidad de obtener resultados eficaces.

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el estudio del estrés y su incidencia en el desempeño laboral, se utilizó los tipos de investigación bibliográfica y de campo, los mismos que permitieron analizar, clasificar y recolectar la información de hechos reales.

3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según Fidias (2016) la investigación de campo permite la obtención de información de manera directa, tanto en el lugar en donde se originan los hechos como a través de los involucrados, sin tener que manipular las variables del estudio. Según el estudio se utilizó la investigación de campo, puesto que se efectuó en el lugar del hecho (GAD de Chone) para la obtención de información sobre la problemática mediante la aplicación de las técnicas de investigación; con la finalidad de entender e interpretar su naturaleza, causa y efecto.

3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Martín y Lafuente (2015) establecen que la investigación bibliográfica consiste en agrupar materiales o trabajos con información relevante sobre las materias que se ven involucradas en el estudio, para de esta manera darle sustento teórico a la investigación. A través de esta, los investigadores de la presente investigación, realizaron una revisión teórica y recopilación de datos que dieron sustento científico sobre el estrés laboral mediante las fuentes bibliográficas como: revistas científicas, libros, sitios web, entre otros.

3.8. PROCEDIMIENTOS

Con el siguiente procedimiento de investigación se realizó el análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone y está conformado de las siguientes fases que se detallan a continuación:

FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE CANTÓN CHONE.

- Aplicación de encuesta al personal administrativo del GAD del cantón Chone para identificar el nivel de estrés laboral del personal administrativo.
- Realización de entrevista a los directores departamentales del GAD de Chone.
- Determinación del desempeño laboral del personal administrativo del GAD de Chone.
- Tabulación de datos obtenidos.

Se elaboraron las preguntas para la encuesta, las mismas que se aplicaron al personal administrativo para conocer el nivel de estrés, luego se realizó la respectiva entrevista a los directores departamentales, una vez aplicada se determinó el desempeño del personal administrativo y finalmente se tabularon los datos.

FASE 2. JERARQUIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE QUE ESTÉN INCIDIENDO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

- Análisis de los resultados obtenidos
- Selección de los factores psicosociales de mayor influencia en el personal administrativo.

Se procedió a realizar el análisis de los resultados, los cuales fueron arrojados de la encuesta y entrevista, luego se seleccionaron los factores psicosociales que inciden en el estrés y así mismo conocer la influencia que tiene en el personal administrativo.

FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE.

- Elección de las estrategias de acuerdo a la encuesta y entrevista
- Redacción de las estrategias elegidas para la disminución del estrés laboral y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Sociabilización de las estrategias encontradas a las autoridades competentes.

Se realizó la elección de estrategias de acuerdo a los datos obtenidos, a su vez previo a la investigación de fuentes bibliográficas relevantes al estudio se redactó las estrategias seleccionadas para disminuir el estrés laboral en el GAD del cantón Chone, por último, se socializó las estrategias más importantes para obtener el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo detalla el desarrollo de las fases planificadas para el análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

4.1 RESULTADOS

FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE

Para el desarrollo de la primera fase, se realizaron las siguientes actividades:

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

El diseño de la encuesta se realizó a través de la recopilación de datos bibliográficos referente al estrés laboral, expuestos en el capítulo anterior, direccionada hacia el personal administrativo del GAD del cantón Chone, misma que estuvo compuesta por 10 preguntas de opción múltiple y fue aplicada a través de medios virtuales a un total de 165 trabajadores administrativos.

REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTORES Y COORDINADORES DE LOS DEPARTAMENTOS DEL GAD DE CHONE

La entrevista fue diseñada a través de seis preguntas abiertas para los directores departamentales, sobre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone. Posteriormente, fue aplicada de manera presencial y virtual, se realizaron dos visitas en las instalaciones, las cuales fueron programadas con anticipación mediante la directora de Recursos Humanos y se ejecutaron los días 12 de octubre a las 10:00 a.m. y 20 de octubre a las 8:30 a.m.

DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE CHONE.

Con base a los datos obtenidos a través de la entrevista, el desempeño laboral del personal administrativo del GAD de Chone es considerado Muy bueno, debido a la consolidación del compromiso y trabajo en equipo, que se ha logrado incentivar e integrar a la cultura laboral en cada uno de los departamentos que conforman la administración de la institución.

En relación a la incidencia del estrés en el desempeño laboral, los jefes departamentales rescatan como principal estrategia para prevenir y mitigar el desempeño laboral, la redistribución y el apoyo del equipo para que la carga laboral de todos los integrantes sea aceptable y de esta manera cumplir con mayor eficiencia las tareas del departamento.

TABULACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

La tabulación de los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal administrativo del GAD de Chone, se realizó a través de la aplicación en línea llamada Google Drive, obteniendo los siguientes gráficos estadísticos:

1. ¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo?

Tabla 6. Nivel de estrés

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ninguno	3	2%
Bajo	17	10%
Moderado	93	56%
Alto	52	32%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

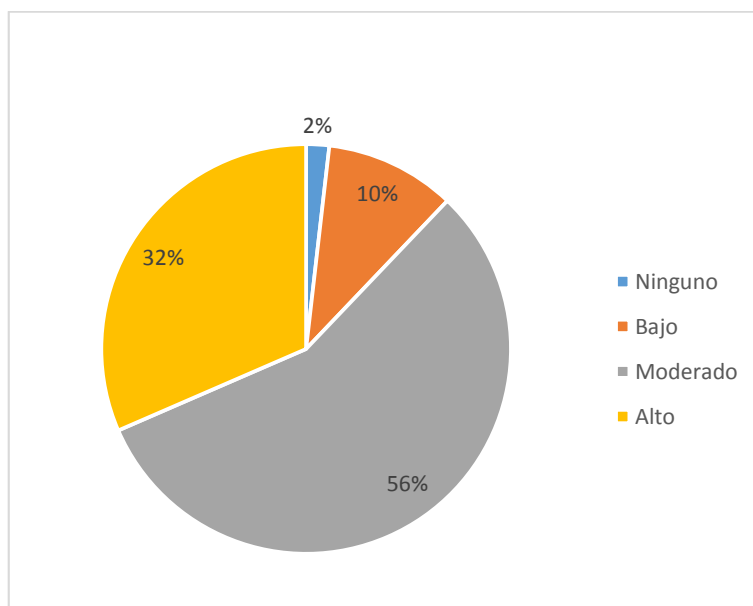


Figura 4. Nivel de estrés
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 56% de los servidores municipales, califican el nivel de estrés generado por la carga laboral como moderado, el 32% consideran un nivel alto, el 10% nivel bajo y solo el dos por ciento como ninguno.

2. ¿Presenta alguna de las siguientes respuestas fisiológicas del organismo ante el estrés laboral?

Tabla 7. Respuestas fisiológicas del organismo ante el estrés laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Problemas gastrointestinales	26	16%
Cardiopatías	5	3%
Dificultades respiratorias	8	5%
Afecciones endocrinológicas	23	14%
Problemas sexuales y/o menstruales	32	19%
Afecciones dermatológicas	16	10%
Trastornos musculares	52	31%
Dolores de cabeza y cansancio	2	1%
Nada	1	1%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

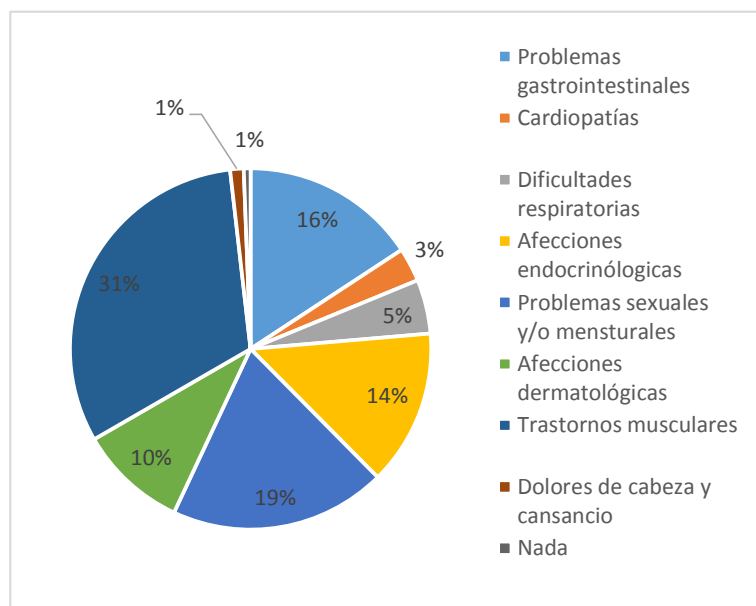


Figura 5. Respuestas fisiológicas del organismo ante el estrés laboral
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 31% de los encuestados presenta como principal respuesta fisiológica del organismo ante el estrés laboral los trastornos musculares, el 19% los problemas sexuales y/o menstruales, el 16% los problemas gastrointestinales, el 14% las afecciones endocrínicas y en pequeñas proporciones las dificultades respiratorias, cardiopatías, dolores de cabeza y cansancio.

3. ¿Presenta alguna de las siguientes respuestas cognitivas del organismo ante el estrés laboral?

Tabla 8. Respuestas cognitivas del organismo ante el estrés laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Dificultades en el habla	4	2%
Temblores	3	2%
Tartamudeo	9	6%
Conductas impulsivas	37	22%
Explosiones emocionales	47	29%
Trastornos alimenticios	26	16%
Risa nerviosa	5	3%
Trastornos de sueño	32	19%
Ninguna	2	1%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

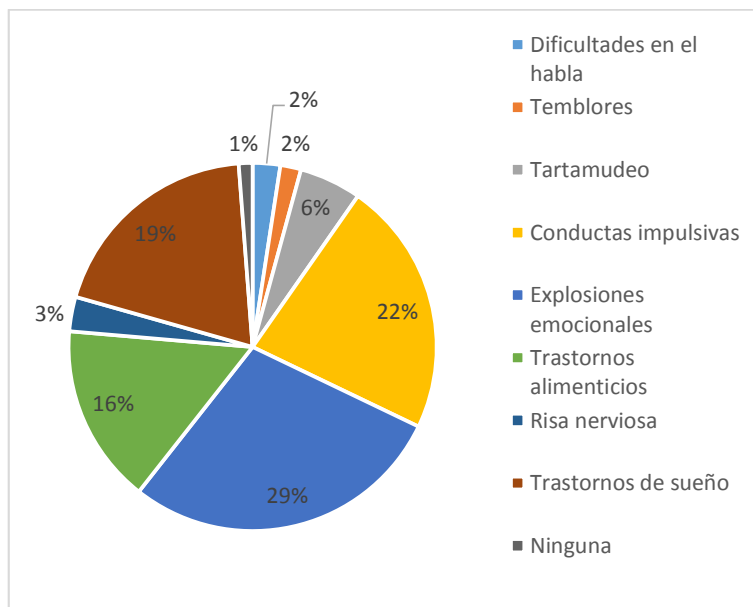


Figura 6. Respuestas cognitivas del organismo ante el estrés laboral

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

Del total de encuestados, el 29% presentan como principal respuesta cognitiva del organismo ante el estrés laboral las explosiones emocionales, el 22% las conductas impulsivas, el 19% los trastornos de sueño, el 16% los trastornos alimenticios y en pequeñas proporciones el tartamudeo, la risa nerviosa, los temblores y las dificultades en el habla.

4. ¿Se identifica con alguna de las siguientes tipologías de comportamiento ante el estrés laboral?

Tabla 9. Tipologías del comportamiento ante el estrés laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TIPO A	52	31%
TIPO B	82	50%
TIPO C	31	19%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

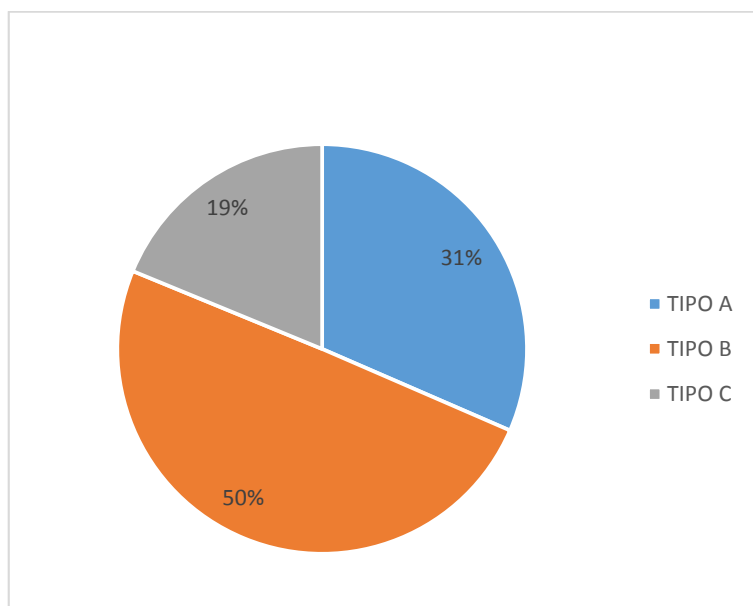


Figura 7. Tipologías del comportamiento ante el estrés laboral
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

La mitad de los encuestados, que corresponden al 50% de la muestra con un total de 82 servidores municipales, se identifican con la tipología B del comportamiento ante el estrés laboral, el 31% con el tipo A y solo el 19% con el tipo C.

5. ¿Qué características de su área de trabajo percibe como inadecuada?

Tabla 10. Características inadecuadas del área de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Tamaño	36	22%
Iluminación	9	5%
Ruido	51	31%
Ventilación	18	11%
Limpieza	19	12%
Equipos de trabajo	32	19%
TOTAL		100%

Fuente. Elaboración propia.

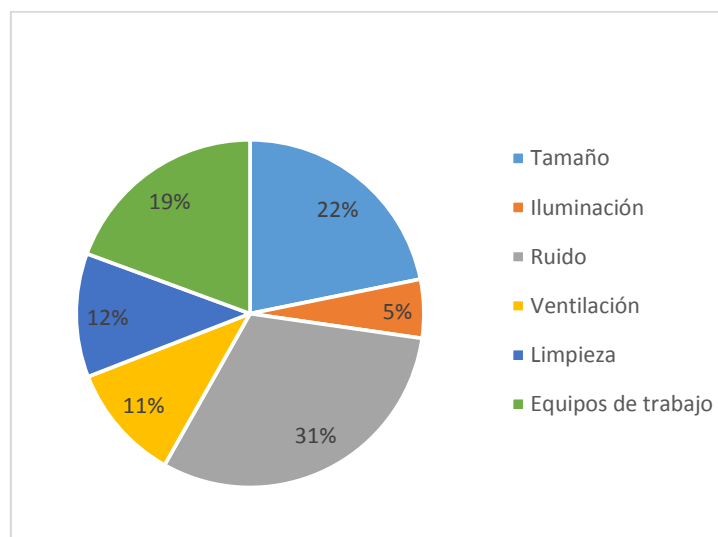


Figura 8. Características inadecuadas del área de trabajo
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 31% de los encuestados percibe como inadecuado el ruido en su área de trabajo, el 22% el tamaño, el 19% los equipos de trabajo, el 11% la ventilación, el 12% la limpieza, y una pequeña proporción manifiesta la iluminación que corresponde a nueve servidores públicos.

6. ¿Cuáles considera usted que son los agentes estresores de su entorno de trabajo?

Tabla 11. Agentes estresores del entorno de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Características del puesto	7	4%
Volumen y ritmo de trabajo	53	32%
Horario de trabajo	26	16%
Participación y control	25	15%
Perspectivas profesionales	9	5%
Papel en la identidad	5	3%
Relaciones interpersonales	9	5%
Equilibrio familiar y laboral	29	18%
Cultura institucional	1	1%
Las personas	1	1%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

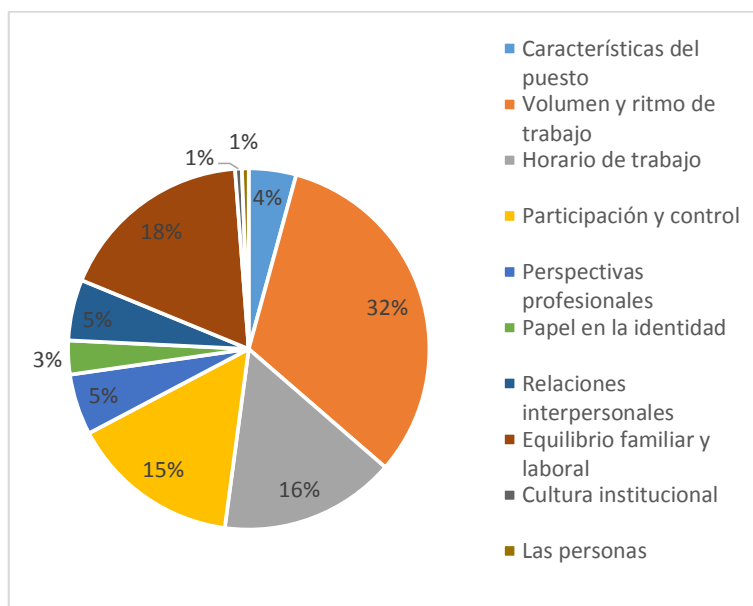


Figura 9. Agentes estresores del entorno de trabajo

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 32% de la muestra considera que el principal agente estresor es el volumen y ritmo de trabajo, el 18% el equilibrio familiar y laboral, el 16% el horario de trabajo, el 15% la participación y control y en pequeñas proporciones las perspectivas profesionales, las características del puesto, las relaciones interpersonales, el papel en la identidad y la cultura institucional.

7. ¿Cuáles de las condiciones de su trabajo considera inadecuadas?

Tabla 12. Condiciones inadecuadas del trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Exceso o falta de trabajo	10	6%
Incomprensión de la cadena de mando	20	12%
Falta de oportunidad de exponer quejas	42	25%
Responsabilidades múltiples	29	17%
Poca autoridad	3	2%
Ritmo de trabajo elevado	30	18%
Dificultad de las tareas	3	2%
Evaluación del rendimiento	16	10%
Conflicto de papeles	11	7%
Ninguna	1	1%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

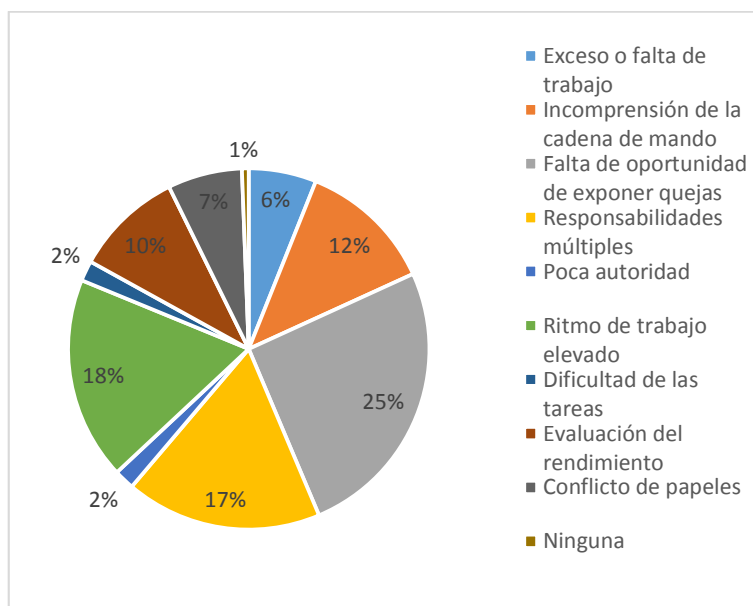


Figura 10. Condiciones inadecuadas del trabajo

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 25% de los encuestados considera inadecuada la falta de oportunidad de exponer quejas en su trabajo, el 17% las responsabilidades múltiples, el 18% el ritmo de trabajo elevado, el 12% la incomprensión de la cadena de mando, el 10% la evaluación del rendimiento, el siete por ciento el conflicto de papeles y en pequeñas proporciones el exceso o falta de trabajo, la dificultad de las tareas y la poca autoridad.

8. ¿Cómo califica su relación laboral con los superiores y demás empleados administrativos?

Tabla 13. Relación entre superiores y empleados administrativos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	31	19%
Aceptable	90	54%
Inadecuada	44	27%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

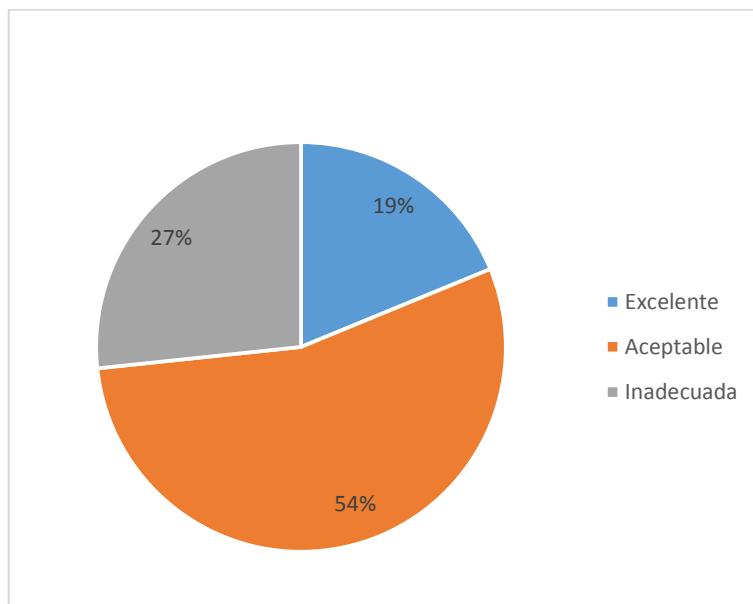


Figura 11. Relación entre superiores y empleados administrativos
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el 54% de la muestra que pertenece a 90 servidores públicos, la relación laboral con los superiores y demás empleados administrativos es aceptable, para el 27,1% inadecuada que corresponde a 44 empleados y, por último, 19% excelente con un total de 31 encuestados.

9. ¿Con qué frecuencia debe trabajar después de su horario para cumplir con las tareas encomendadas?

Tabla 14. Frecuencia de extensión del horario de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	24	14%
A veces	123	75%
Nunca	18	11%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

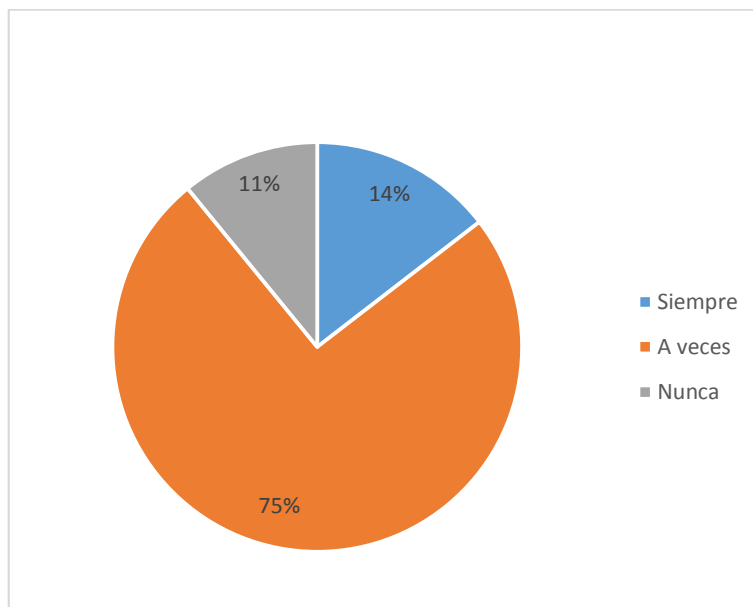


Figura 12. Frecuencia de extensión del horario de trabajo

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

El 75% de los encuestados que concierne a 123 servidores públicos deben trabajar a veces después de su horario de trabajo para poder cumplir con las tareas encomendadas, el 14% que hace referencia a 24 empleados manifiesta siempre, y solo el 11% menciona que nunca.

10. ¿Con cuál de las percepciones ante los estresores se identifica?

Tabla 15. Percepciones ante los estresores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ganas de no asistir al trabajo	47	29%
Deseos de cambiar de trabajo	14	8%
Desmotivación	32	19%
Sentimiento de desvalorización del desempeño	70	42%
Días de descanso	1	1%
Nada	1	1%
TOTAL	165	100%

Fuente. Elaboración propia.

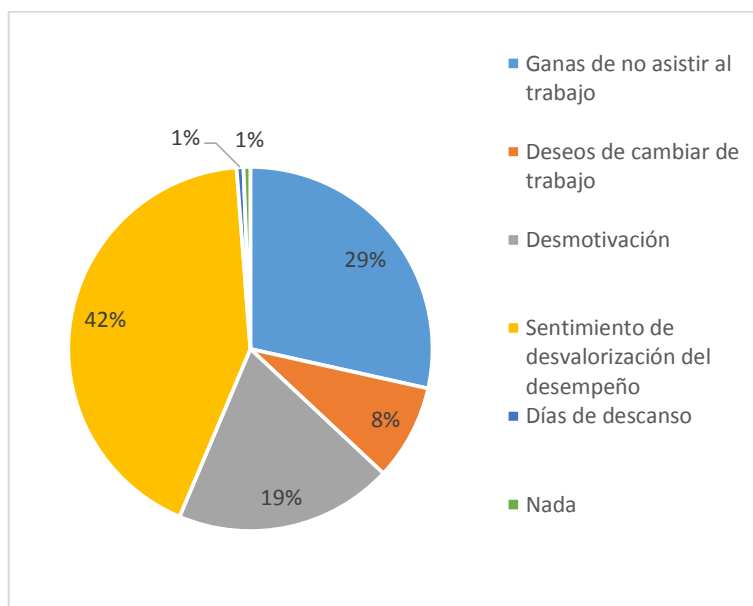


Figura 13. Percepciones ante los estresores

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Del total de encuestados, el 42% se identifica con el sentimiento de desvalorización del desempeño como percepción ante los estresores, el 29% con ganas de no asistir al trabajo, el 19% con desmotivación y en pequeñas proporciones con los deseos de cambiar de trabajo y la necesidad de días de descanso.

TABULACIÓN DE LA ENTREVISTA

La tabulación de los datos obtenidos en la entrevista realizada a los directores y coordinadores departamentales, se realizó a través del programa Microsoft Excel, obteniendo los siguientes gráficos estadísticos:

1. ¿Qué nivel de estrés percibe en el departamento?

Tabla 16. Nivel de estrés en los departamentos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cero	0	0%
Bajo	0	0%
Moderado	13	93%
Alto	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

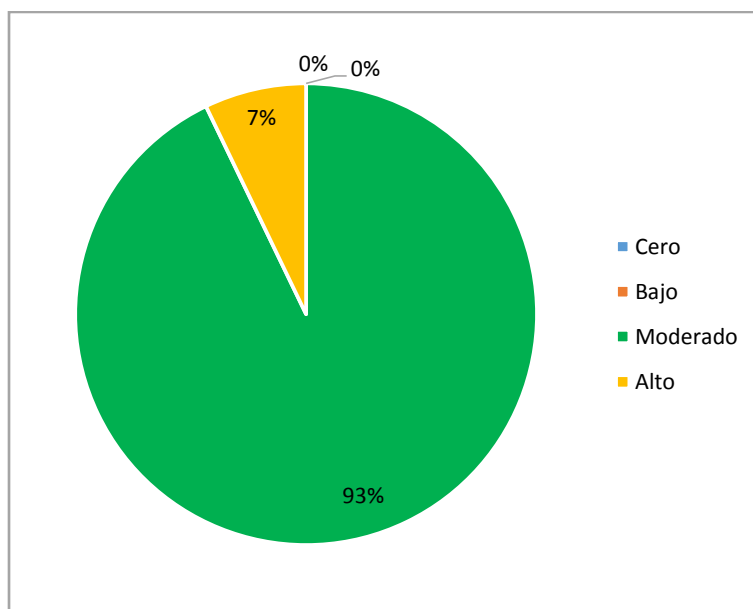


Figura 14. Nivel de estrés en los departamentos

Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

Casi el total de los entrevistados, que corresponde al 93% califican como moderado el nivel de estrés del departamento en el que laboran y solo el siete por ciento como alto.

2. ¿Ha detectado alguno de los siguientes efectos generados por el estrés laboral en el departamento?

Tabla 17. Efectos por generados por el estrés laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Bajo nivel de productividad	4	28%
Absentismo	4	29%
Relaciones laborales casi nulas	0	0%
Dificultad de concentración y memorización	4	29%
Desorganización laboral	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

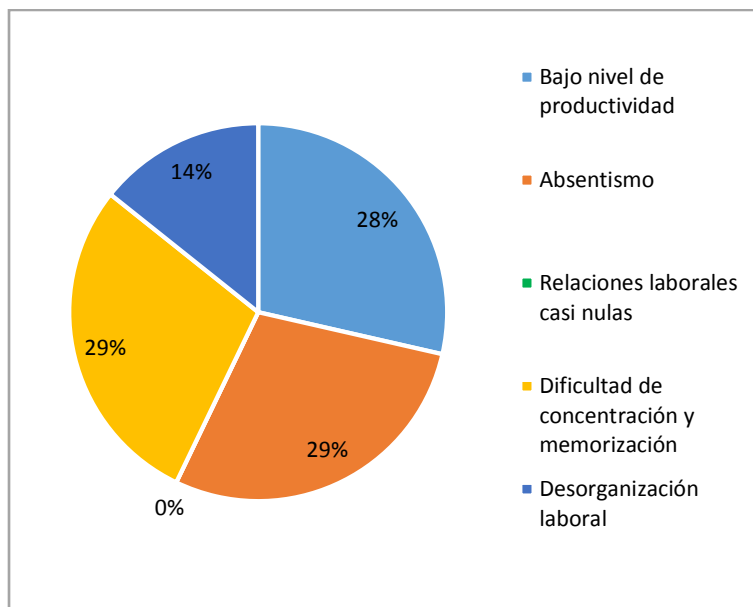


Figura 15. Efectos generados por el estrés laboral
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

En igual proporción, que corresponde al 29% de los entrevistados, reconocen como efectos generados por el estrés laboral en su departamento el absentismo y la dificultad de concentración/memorización, el 28% el bajo nivel de productividad y solo el 14% la desorganización laboral.

3. ¿Cómo identifica usted el nivel de desempeño laboral de los funcionarios a su cargo?

Tabla 18. Nivel de desempeño laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	6	43%
Muy Bueno	8	57%
Satisfactorio	0	0%
Regular	0	0%
Insuficiente	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

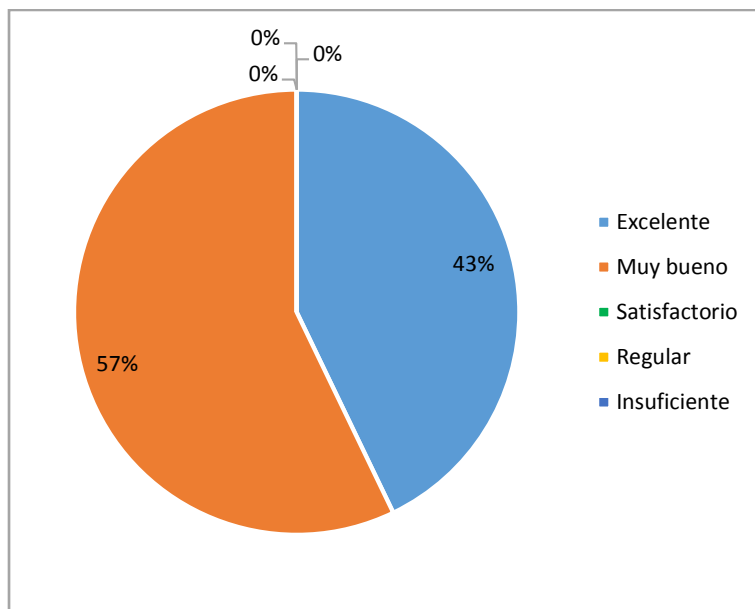


Figura 16. Nivel de desempeño laboral
Fuente. Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

Una gran proporción de los entrevistados, que corresponde al 57%, califica como muy bueno el nivel de desempeño laboral de los funcionarios administrativos y el 43% como excelente.

FASE 2. JERARQUIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE QUE ESTÉN INCIDIENDO EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Para el desarrollo de la segunda fase se realizaron las siguientes actividades:

1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se presentan detalladamente los análisis obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos ejecutados en la presente investigación, como son, la entrevista y encuesta, aplicados al personal administrativo del GAD de Chone.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

A pesar de que los datos obtenidos en la encuesta, permiten reconocer que el nivel de estrés laboral de los funcionarios administrativos del GAD de Chone como moderado, es importante considerar el aporte de Sanz (2019), el cual recalca que la prolongación del estado de estrés podría generar daños considerables en el organismo. En este sentido se detectan como respuestas fisiológicas, que de acuerdo a Delgado (2018) son aquellas reacciones relacionadas a la secreción de hormonas, a los trastornos musculares, los problemas sexuales y/o menstruales y los problemas gastrointestinales. En cuanto a las respuestas cognitivas que según este mismo autor son las reacciones del sistema nervioso central.

Según Delgado (2018) los estresores o también llamados factores estresantes, son aquellas situaciones o condiciones que provocan estrés, entre los cuales se detectaron como principales; el volumen y ritmo de trabajo, el equilibrio familiar y laboral y el horario de trabajo. Mismos que a su vez generan percepciones como la desvalorización del desempeño, las ganas de no asistir al trabajo y la desmotivación.

El comportamiento de los funcionarios administrativos ante el nivel de estrés, fue evaluado a través de las tres tipologías del comportamiento de Friedman, Rosenman, Temoshok y Fox (citado por Delgado, 2018) entre las cuales se destacó el tipo B, que hace referencia a un patrón de conducta relajado, confiado, tranquilo, atento a sus necesidades y desarrollo personal, lo que les dificulta reconocer la incidencia de estrés en las funciones laborales a su cargo.

De acuerdo a Fernández (citado por León, 2017) las principales causas del estrés nacen del malestar que se genera entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, en este sentido, se detectaron como características inadecuadas del área de trabajo el ruido, el tamaño y los equipos de trabajo, mientras que en cuanto a las condiciones inadecuadas del trabajo en general, se reconocen la falta de oportunidad de exponer quejas, las responsabilidades múltiples y el ritmo de trabajo elevado.

Finalmente, acerca del clima de trabajo, la relación laboral con los superiores y demás empleados administrativos es aceptable, puesto que se han logrado establecer buenas relaciones entre todos los funcionarios sin distinción de cargos. Esto ha contribuido a que los empleados trabajen a veces después de su horario de trabajo para poder cumplir con las tareas que se les ha encomendado, sin ningún malestar.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La detección del nivel de estrés, de acuerdo a la OPS (2016) es un reto colectivo, puesto que la afección de los trabajadores influye en las organizaciones, en este sentido en los funcionarios administrativos del GAD de Chone se logró detectar un nivel de estrés moderado, mismo que suele elevarse a la calificación de alto en ciertos periodos propios de las funciones de cada departamento, mientras que el desempeño, a pesar de que los jefes departamentales se encuentran satisfechos con la labor del personal a su cargo, estos no califican el desempeño laboral como excelente, sino que como muy bueno, puesto que consideran que mejorando ciertas condiciones del área de trabajo este se puede maximizar.

Entre los efectos del nivel de estrés detectado se destacaron la dificultad de concentración y memorización de los funcionarios, el bajo nivel de productividad, el absentismo y el desorden laboral, descartando por completo las relaciones laborales casi nulas, puesto que existe un buen clima laboral, en el que prima la igualdad de trato y respeto para todas las funciones.

Según la OIT (2016) el estrés laboral surge al exceder las expectativas laborales ante las verdaderas capacidades de los trabajadores, en este sentido, a pesar de que las condiciones del área de trabajo se consideran buenas, los jefes departamentales reconocen que el espacio físico no es adecuado, debido a que se debe reducir el área de trabajo de cada funcionario para colocar el mayor número de trabajadores posibles en cada oficina, generando la idea de que al mejorarse aquella situación se potenciaría la productividad y eficiencia de los departamentos.

Finalmente, las gestiones de la institución para prevenir y detectar el estrés laboral se desconocen, ya que los departamentos atribuyen dicha labor únicamente al departamento de recursos humanos. Sin embargo, de manera personal y debido a la buena relación entre los jefes departamentales y los funcionarios, se utiliza el diálogo y la cercanía al detectar conductas impropias del comportamiento del trabajador para evitar el deterioro de su desempeño.

2. SELECCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR INFLUENCIA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.

A través de las preguntas seis y 10 de la encuesta realizada a los funcionarios administrativos del GAD de Chone, se establecen los tres siguientes estresores como factores psicosociales de mayor influencia en el nivel de estrés laboral del personal administrativo:

- **VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO:** Surge ante la apreciación de los funcionarios en cuanto al exceso o falta de actividad laboral y ante los niveles elevados de ritmo de trabajo.
- **EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL:** Se relaciona a la percepción de responsabilidades múltiples en cuanto a los diversos compromisos laborales y familiares de los trabajadores.
- **HORARIO DE TRABAJO:** Se trata de la necesidad de extender el horario de trabajo a horas no laborales ante la percepción de dificultad de las tareas encomendadas.

Por medio de la entrevista, también se adhiere como factor de mayor influencia en el nivel de estrés laboral de los administrativos del GAD Chone, el siguiente estresor:

- **ÁREA DE TRABAJO:** Se traduce específicamente a la falta de espacio físico y la aglomeración de personal, como consecuencia del tamaño de las instalaciones en las que labora la institución.

FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN CHONE.

A pesar de que el nivel de estrés de los funcionarios administrativos del GAD de Chone es moderado, es importante para la institución adoptar medidas para disminuir sus efectos y por ende su incidencia en el desempeño laboral.

ELECCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACUERDO A LA ENCUESTA Y ENTREVISTA

La elección de las estrategias para la disminución del estrés laboral en el área administrativa del GAD de Chone, detalladas en la tabla 19, se realizó en base a los estresores o factores de mayor influencia en el nivel de estrés establecidos en la fase anterior, y en la base teórica definida en el capítulo dos de la presente investigación.

Tabla 19. Estrategias para la disminución del estrés laboral

ESTRESORES/FACTORES	ESTRATEGIAS
Volumen y ritmo de trabajo	Redefinición del trabajo
Equilibrio familiar y laboral	Capacitación en gestión de estrés
Horario de trabajo	Gestión del tiempo
Área de trabajo	Ergonomía y diseño ambiental

Fuente. Elaboración propia.

REDACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS ELEGIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

Para lograr cumplir con esta actividad, se realizó una propuesta redactando las estrategias correspondientes mediante una tabla donde contiene descripción del problema, objetivo, estrategias, actividades y mejora.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL GAD DE CHONE

Tabla 20. Plan de mejora

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEJORA	RESPONSABLES
Volumen y ritmo de trabajo elevado	Moderar el volumen y ritmo de trabajo para la disminución del estrés y aumentar el desempeño laboral	Redefinición del trabajo	Modificar exigencias laborales en los servidores municipales.	Con la modificación de exigencias laborales se reducirá el estrés en el personal administrativo del GAD del cantón Chone y ayudará a elevar el rendimiento laboral de los mismos.	Directores departamentales
			Aumentar la calidad y cantidad de apoyo por parte de los jefes inmediatos		
Desequilibrio entre el desenvolvimiento familiar y laboral	Promover el equilibrio entre las responsabilidades familiares y laborales de los trabajadores para lograr un clima laboral y familiar idóneo	Capacitación en gestión de estrés	Cursos de relación y gestión de tiempo para los funcionarios administrativos.	Ayudará a comprender las diferentes técnicas de apoyo que sirven para identificar y no incluir tareas laborales con actividades en el hogar esto mejorará el desenvolvimiento familiar y a la vez laboral.	Departamento de Talento Humano
Frecuente extensión del horario de trabajo	Eliminar la necesidad de trabajar en horarios no laborales para lograr que los servidores tengan el tiempo disponible para su respectivo descanso.	Gestión del tiempo	Priorizar tareas.	El exceso del horario de trabajo al extenderse más de lo que establece la ley, no permite que los servidores tengan tiempo disponible para llegar a descansar y recuperar energías agotadas después del arduo día de trabajo. Por lo consiguiente, establecer una organización adecuada de tareas permitirá llevar un control adecuado para el	Directores departamentales
			Agrupar tareas.		

				cumplimiento de las actividades optimizando tiempo y recursos.	
Falta de espacio físico y aglomeración de personal	Acondicionar el área de trabajo en las instalaciones del GAD para crear un ambiente físico adecuado.	Ergonomía y diseño ambiental	Mejorar las condiciones físicas del área de trabajo.	El espacio físico es un factor importante para el cumplimiento del trabajo de los servidores. Es esencial que las áreas de trabajo sean remodeladas, amplias, adecuadas para mejorar la productividad y que exista un ambiente laboral agradable	Departamento de Talento Humano

Fuente. Elaboración propia.

1. SOCIABILIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS ENCONTRADAS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

Debido al enfrentamiento de la pandemia mundial generada por el virus COVID-19 y las dificultades de acceso a las instituciones públicas que las medidas preventivas generaron, se envió de manera digital la propuesta de las estrategias para la disminución del nivel de estrés de los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, a la Ing. Karla Vanessa Delgado Andrade en calidad de directora del departamento de Talento Humano, en la que se comprometió a socializar con los demás departamentos.

4.2. DISCUSIÓN

Con base a la interpretación de los resultados expuestos en el presente estudio, se logra reconocer un nivel de estrés laboral moderado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, puesto que a pesar de que se desconoce la existencia o aplicación de medidas de prevención y afrontamiento del estrés, el buen clima laboral ha permitido que se realicen de manera empírica, ciertas acciones que han contribuido a moderar el estrés, y de esta manera obtener un nivel de desempeño muy bueno en los funcionarios administrativo.

La problemática radica en la falta de relevancia y por lo tanto de esfuerzos dirigidos al control del estrés laboral en el área administrativa, puesto que es evidente el exceso de trabajo que muchas veces se refleja en la extensión del horario. Situación que desencadena diversas percepciones propias del origen de estrés, como ganas de no asistir, desmotivación, deseos de cambiar de trabajo y necesidad de días de descanso, mismas que a lo largo del tiempo repercuten en la salud de los trabajadores y finalmente en la obtención de los objetivos institucionales.

En un ambiente de altas exigencias laborales, como lo son los GADs, el estrés laboral puede ser minimizado tanto por los directivos como por los mismos trabajadores, sin embargo, no deja de tener manifestaciones tanto fisiológicas

como cognitivas. En este sentido, en el GAD de Chone la principal respuesta fisiológica es la presencia de trastornos musculares, resultados que permiten confirmar lo expuesto anteriormente y coincidir con el enfoque del estudio de León y Fornés (2015), en el que se reconoce la incidencia de dichos trastornos no solo en el entorno personal sino también en el institucional, reduciendo el desempeño e incluso generando bajas por enfermedades de incapacidad laboral crónica.

En cuanto a las manifestaciones cognitivas, los funcionarios administrativos del GAD de Chone presentan principalmente explosiones emocionales, resultado que permite vincular el presente estudio con el de Delgado (2018) en que dichas explosiones son reconocidas como signo de respuesta de estrés en el cual, se refleja el cambio que ha sufrido el carácter y ritmo de trabajo, sometiendo a drásticos esfuerzos físicos y mentales de los empleados trascendiendo de lo personal a lo institucional.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Realizado el estudio del análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, las autoras llegan a las siguientes conclusiones:

- El personal Administrativo del GAD del cantón Chone presenta un nivel de estrés moderado, pero cabe destacar que este nivel siempre varía de acuerdo a fechas especiales en el año; donde la carga laboral es más exigente debido a las actividades conforme a las mismas; como cierre de año e inicio del mismo donde se produce un nivel de estrés alto, todo esto está asociado a diferentes factores psicosociales que lo generan.
- Una vez aplicado los diferentes instrumentos de recopilación de información se obtuvieron los siguientes factores psicosociales que se presentan como estresores de mayor influencia; estos son: volumen y ritmo de trabajo, equilibrio familiar y laboral, horario de trabajo, área de trabajo, como consecuencia ocasiona que el desempeño laboral no sea de excelencia, además la presencia de diferentes enfermedades en cada empleado.
- Las estrategias son muy importantes para aplicarlas en las diferentes áreas de trabajo, puesto que estas permiten tomar medidas preventivas para disminuir el estrés en los servidores públicos del GAD del cantón Chone y a la vez aumentar el desempeño laboral de los mismos.

5.2. RECOMENDACIONES

Finalizado el estudio del análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo las autoras correspondientes recomiendan lo siguiente:

- Que las autoridades del GAD del cantón Chone presten la debida atención con referencia al tema denominado estrés ya que la problemática reside en la falta de relevancia e importancia que le otorgan, por lo que debe existir mayores esfuerzos que sean dirigidos para controlar el problema y a su vez mejorar la productividad de sus servidores.
- Que los diferentes departamentos de la institución trabajen en conjunto con el departamento de Salud Ocupacional, creando medidas de prevención sobre el estrés, considerando los estresores de mayor influencia; para que así el nivel de estrés sea bajo y por ende el desempeño laboral aumente.
- Analizar y considerar la propuesta de las estrategias planteadas, con el objetivo de disminuir el estrés en los servidores públicos del GAD del cantón Chone.

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, B., Calcines, M., Monteagudo, R., y Nieves, Z. (2015). Estrés académico. *EDUMECENTRO*, 7(2), 163-178. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000200013
- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramírez, O., Ruiz, F., y Palomino, C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Revista Horizonte Medico*, 18(1), 2-3. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000100009&script=sci_arttext&tlng=pt
- Aray, D., y Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control del estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas* (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativa. Recuperado <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Azcona, J., Subirán, C., Meléndez, A., y Pastrana, J. (2016). Guía Sobre el Manejo del Estrés desde la Medicina de Trabajo. Recuperado de http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf
- Baca, N., y Herrera, F. (2016). Proyectos Sociales. *Revista Convergencia*, 23(72), 1-2. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1405-14352016000300069&fbclid=IwAR0pmCr1IENQMucNrigFi98u0J7Kxy5FVrnYAIHxNgWxNLIvY0zAUfG5tE
- Baer, R. (2016). Técnicas de tratamiento basadas en mindfulness. Recuperado de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433029393.pdf>
- Barra, A. (2017). Dirección Estratégica en las Superintendencias del Estado de Chile. *Revista Información Tecnológica*, 23(8), 2-3. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000300014&script=sci_arttext
- Becerra, F. (2016). Seminario acerca del Estrés laboral como una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Bonilla, S. (2016). El Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa "Victoria Vásconez Cuvi - Simón Bolívar - Elvira Ortega, En El Bloque Simón Bolívar De La Ciudad De Latacunga (Tesis de pregrado). Universidad Cuenca de Ambato Facultad

de Ciencias Humanas y de la Educación. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23603/1/Bonilla%20Ca%20b1izares%20Stephanie%20Carolina.pdf>

Bravo, M., y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal. *Revista PODIUM*. Recuperado de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>

Bricio, K., Calle, J., y Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202018000400103&script=sci_arttext&lng=en

Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Revista de Investigación Industrial Data*, (19)1. 60-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062008.pdf>

Caldas, M. (2017). Prevención de riesgos laborales en el sector docente. Recuperado de https://books.Google.com.ec/books?id=Rn1cDwAAQBAJ&pg=PA151&lpg=PA151&dq=Comisi%C3%B3n+Europea+de+Seguridad+y+Salud+en+el+Trabajo+como+define+a+el+estres&source=bl&ots=N_KFF2RWIJ&sig=ACfU3U1eGcLYBtyVt68md0pZPN_MH84Ocg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP-4eApqr mA h V i Q t 8 K H X I m D U o Q 6 A E w C H o E C A o Q A g # v = o n e p a g e & q = C o m i s i % C 3 % B 3 n % 2 0 E u r o p e a % 2 0 d e % 2 0 S e g u r i d a d % 2 0 y % 2 0 S a l u d % 2 0 e n % 2 0 e l % 2 0 T r a b a j o % 2 0 c o m o % 2 0 d e f i n e % 2 0 a % 2 0 e l % 2 0 e s t r e s & f = f a l s e

Cárdenas, J. (2017). Representación Social de Instituciones Públicas de Índole Política en la Ciudadanía del Estado. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 22. 5-6. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000100055

Cardoza, L. (2016). El estrés en el profesorado. *Revista de Investigación Psicológica*, (15), 75-98. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100006

Celis, S. 2017. Estrés laboral: *Un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial* (Trabajo de titulación de pregrado). Universidad Militar de Nueva Granda, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16733/CelisOsorioSolMaria2017.pdf;jsessionid=11E10FDC2C7A6A1E83C8E16728159688?sequence=3>

Cepeda, V. (2015). "El estrés laboral y el comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la empresa eléctrica Ambato s.a, provincia de Tungurahua". (Tesis de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial). Universidad Técnica de

Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17808/1/TESIS%20CEPEDA%20VICTORIA.pdf>

Corrobles, J. (2016). Bio/neurofeedback. *Clínica y Salud*, 27(3), 125-131. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742016000300004

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Capítulo segundo, sección octava. Art. 33. Trabajo y seguridad social. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., y Souza, J. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Revista Alternativas en Psicología*, (38). Recuperado de <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>

Delgado, M. (2018). *Estrés laboral*. Recuperado del sitio de internet del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Espinoza, O., Pernas, I., y González R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Revista Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697#B9

Fidias, G. (2017). El Proyecto de Investigación. Recuperado de https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edicion-2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf

Figueroa, A. (2018). Estrés Laboral y Desempeño docente en la institución Educativa N° 7228 “Peruana Canadiense” Villa el Salvador, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20461/Figueroa_AAR.pdf?sequence=4&fbclid=IwAR2E6ijApxVj1RQbW8LrASyeFgHWEjRDQSkckTPLfPS7EHMFqhG3ACn7IRc

Gauchi, V. (2017). Estudio de los Métodos de Investigación y Técnicas de Recolección. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2), 175. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JXKeKZEUb1YJ:redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/979/1503+&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

García, A. (2016). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “textil del valle”– octubre de 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma Deica. Chíncha, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/110/1/>

GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPENO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf

García, H., Fantin, M., y Pardo, A. (2016). Estrategia de Afrontamiento al Estrés. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 8(1), 23-34. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794037>

García, M., y Gil, M. (2016). El Estrés en el Ámbito de los Profesionales de la Salud. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, (19), 11-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone. (2019). Misión, principios y objetivos institucionales. ¿Recuperado de <https://www.Chone.gob.ec/index.php?gc=42>

Granda, C., Paladines, F., y Velásquez, A. (2016). La Comunicación Estratégica digital en las Organizaciones Públicas de Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 211-231. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5361078>

Hernández, R., Zapata, N., y Mendoza, C. (2017). La Investigación Científica. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/valotario_coem/2017/1%20Hernandez-Zapata%20y%20Mendoza- Metodologia%20Investigacion.pdf

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona. España: Sans Growing Brands. Recuperado de http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf

Iparraguirre, Z., y Yupanqui, J. (2017). *Es estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016* (Tesis de pregrado en Licenciatura en Administración). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>

Jaramillo, M. (2015). La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, en el período 2012-2013". (Tesis Magister en Seguridad y Salud Laboral). Universidad central del Ecuador facultad de ciencias psicológicas Instituto de investigación y postgrado. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7293/1/T-UCE-0007-36pg.pdf>

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado del sitio de internet de la Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- León, L. (2017). Clima Organizacional y Estrés Laboral en Instituciones Públicas del Sector Público en la Salud Binacional. *Revista de Publicación Científicas y Académicas*. Recuperado de http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6/7?fbclid=IwAR0urmaXvsigPQ-JusXXYI-XMuWA_hqtW34spPFaTtI3rASMUmEL5S-ITYps
- León y Fornés (2015). Estrés psicológico y problemática musculoesquelética: revisión sistemática. *Revista Enfermería global*, 14(38), 276-300. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000200015
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), 39-60. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X20190001_00004
- LOSEP (Ley Orgánica del Servicio Público). 2018. Servidores Público, derechos. Recuperado de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016cap2-3.pdf
- Loza, L. (2019). Relación entre el estrés y el rendimiento laboral. Recuperado de <https://integrandoequipos.com/2019/03/05/relacion-entre-el-estres-y-el-rendimiento-laboral/>
- Macías, M., Villasis, M., y Miranda M. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergia México*, (63)4, 397-407. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf?fbclid=IwAR3e0ybQs02Ino0ciUWYQkoFTzMboFTEQw71wCUIBFizn6hH7BYcu-3-8us>
- Mansilla, F., y Favieres, A. (2016). El estrés laboral y su prevención. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Marín, M. (2015). Estrés en estudiantes de educación superior de Ciencias de la Salud. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/4981150319040.pdf>
- Martín, S., y Lafuente, V. (2015). Indicadores Para La Evaluación en Trabajos Científicos. *Investigación bibliotecológica*, (31)71, 151-180. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00151.pdf>

- Martínez, J., García, A., y Martínez, V. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16(1), 38-45. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100038
- Matabanchoy, E., Lasso, M., y Pantoja, A. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Pública. *“PSICOESPACIOS”*. 11(19), 1-24. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6090231.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Scielo*. 21(2), 176-187. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2018). Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>
- Morales, T. (2016). Efectos y síntomas del estrés en el cuerpo. Recuperado de <https://muysaludable.sanitas.es/salud/efectos-sintomas-del-estres-cuerpo/>
- Mosterio, M., y Porto, A. (2017). La Investigación en Educación. Scielo Books, 27-28. Recuperado de <http://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). (2016). Estrés en el trabajo: Reto colectivo. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT (Organización Internacional de Trabajo). (2016). Estrés Laboral. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS (Organización Mundial de la Salud). (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OPS (Organización Panamericana de la Salud). (2016). Estrés laboral: una carga para los individuos, trabajadores y las sociedades. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Osorio, J., y Cárdenas. (2017). Estrés laboral. Estudio de revisión. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 13. (1), 81-90. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>

- Pruna, D. (2016). "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA". (Tesis previo a la obtención del Título Psicólogo Industrial). Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25419/1/PRUNA%20ZAPATA%20DIEGO%20ALEXANDER%200503992901.pdf>
- Quispe, M. (2016). HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL. (Tesis de pregrado). La Paz, Bolivia. Recuperado de https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10799/QCM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, T. (2018). "ESTRÉS LABORAL EN AUXILIARES ADMINISTRATIVOS Y SECRETARIAS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO" (Trabajo de Titulación en la Educación para la Salud). UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. Recuperado de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del Desempeño. *Revista Archivo Medico de Camaguey* (23)2, 11-12. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Robles, F. (2019). El stress laboral ya es reconocido por la OMS. Recuperado de <https://idealex.press/internacional/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>
- Sanz, E. (2019). Efectos del estrés sobre la salud. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/efectos-del-estres-la-salud/>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, A., Osejos, A., y Caicedo, C. (2017). *Modelo de Gestion Organizacional Para el Fortalecimiento del Desempeño Profesional en Servidores Públicos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA48&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiaxsDjurmAhXitlkKHckrCg8Q6AEIQTAE#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Toledo, N. (2016). Población Y Muestra. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Torres, C., y Callegari, N. (2016). Criterio Para Cuantificar Costos y Beneficio en Proyectos de Mejora Continua. *Revista Ingeniería Industrial*, 37(2). 1-2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200005&fbclid=IwAR2AoeLmd52Oz4L0gBcg4M1vHN8zCcqcWoiHwUy5_yXbIO69AtGi1MYZv90
- Vargas, S., y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista de*

Investigación Bibliotecológica, (33)79. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2019000200149&script=sci_arttext&tlng=pt

- Vásquez, E. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(1), 42-51. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972016000100006
- Vieco, G., Caraballo, D., y Abello, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Revista científica UniNorte*, 35(1), 51-59. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/8542/11153>
- Yucra, V. (2017). El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Arequipa, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16352/Yucra_NVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE



CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

La encuesta está dirigida al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, como instrumento para la elaboración del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE “.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del GAD del cantón Chone.

ASPECTOS A INVESTIGAR

1. **¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo?**
 - a) Ninguno
 - b) Bajo
 - c) Moderado
 - d) Alto
2. **¿Presenta alguna de las siguientes respuestas fisiológicas del organismo ante el estrés laboral?**
 - a) Problemas gastrointestinales
 - b) Cardiopatías
 - c) Dificultades respiratorias
 - d) Afecciones endocrinológicas

- e) Problemas sexuales y/o menstruales
 - f) Afecciones dermatológicas
 - g) Trastornos musculares
 - h) Otros ¿Cuál? _____
- 3. ¿Presenta alguna de las siguientes respuestas cognitivas del organismo ante el estrés laboral?**
- a) Dificultades en el habla
 - b) Temblores
 - c) Tartamudeo
 - d) Conductas impulsivas
 - e) Explosiones emocionales
 - f) Trastornos alimenticios
 - g) Risa nerviosa
 - h) Trastornos de sueño
 - i) Otros ¿Cuál? _____
- 4. ¿Se identifica con alguna de las siguientes tipologías de comportamiento ante el estrés laboral?**
- a) TIPO A (impaciente, hiperactivo, rápido, competitivo, hostil)
 - b) TIPO B (Relajado, confiado, tranquilo, atento a sus necesidades y desarrollo personal)
 - c) TIPO C (Cooperador, pasivo, no asertivo, conformista y apacible)
- 5. ¿Qué característica de su área de trabajo percibe como inadecuadas?**
- a) Tamaño
 - b) Iluminación
 - c) Ruido
 - d) Ventilación
 - e) Limpieza
 - f) Equipos de trabajo
 - g) Otros ¿Cuál? _____
- 2. ¿Cuáles considera usted que son los agentes estresores de su entorno de trabajo?**
- a) Características del puesto
 - b) Volumen y ritmo de trabajo

- c) Horario de trabajo
 - d) Participación y control
 - e) Perspectivas profesionales
 - f) Papel en la identidad
 - g) Relaciones interpersonales
 - h) Equilibrio familiar y laboral
 - i) Cultura institucional
 - j) Otro ¿Cuál? _____
3. **¿Cuáles de las condiciones de su trabajo considera inadecuadas?**
- a) Exceso o falta de trabajo
 - b) Incomprensión de la cadena de mando
 - c) Falta de oportunidad de exponer quejas
 - d) Responsabilidades múltiples
 - e) Poca autoridad
 - f) Ritmo de trabajo elevado
 - g) Dificultad de las tareas
 - h) Evaluación del rendimiento
 - i) Conflicto de papeles
 - j) Otro ¿Cuál? _____
4. **¿Cómo califica su relación laboral con los superiores y demás empleados administrativos?**
- a) Excelente
 - b) Aceptable
 - c) Inadecuada
5. **¿Con qué frecuencia debe trabajar después de su horario para cumplir con las tareas encomendadas?**
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
6. **¿Con cuál de las percepciones ante los estresores se identifica?**
- a) Ganas de no asistir al trabajo
 - b) Deseos de cambiar de trabajo
 - c) Desmotivación

d) Sentimiento de desvalorización del desempeño

e) Otro ¿Cuál? _____

ANEXO 2

FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.



CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GUÍA DE LA ENTREVISTA

La entrevista está dirigida a los directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, como instrumento para la elaboración del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE “.

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del GAD del cantón Chone.

DATOS INFORMATIVOS:

Departamento: _____

ASPECTOS A INVESTIGAR:

1. ¿Cómo califica el nivel de estrés en su departamento? ¿Por qué?
 - a) Ninguno
 - b) Bajo
 - c) Moderado
 - d) Alto

2. ¿Ha detectado alguno de los siguientes efectos generados por el estrés laboral en el departamento? Explique las causas.

- a) Bajo nivel de productividad
- b) Absentismo
- c) Relaciones laborales casi nulas
- d) Dificultad de concentración y memorización
- e) Desorganización laboral
- f) Otra ¿Cuál? _____

3. ¿Considera usted que las condiciones de trabajo en su departamento son adecuadas? ¿Por qué?

4. ¿Cómo califica la relación con el personal a su cargo y cómo podría mejorarla?

5. ¿Cuáles son los esfuerzos que la institución realiza para la prevención y detección de estrés laboral?

6. ¿Cómo identifica usted el nivel de desempeño laboral de los funcionarios administrativos?

- a) Excelente

- b) Muy bueno
- c) Satisfactorio
- d) Regular
- e) insuficiente

ANEXO 3

CORREO ENVIADO POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ADJUNTANDO LAS NÓMINAS DE LOS CORREOS INSTITUCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.



Figura 17. Captura del correo recibo con la nómina de los correos del personal administrativo

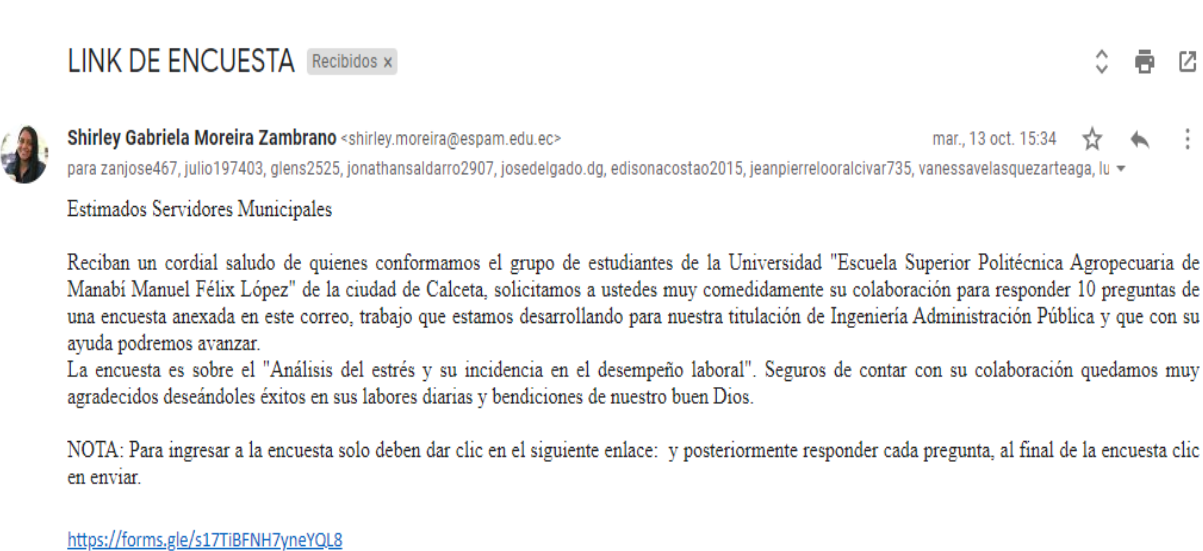


Figura 18. Captura del correo que se envió con el link de la encuesta al personal administrativo del GAD de Chone

ANEXO 4

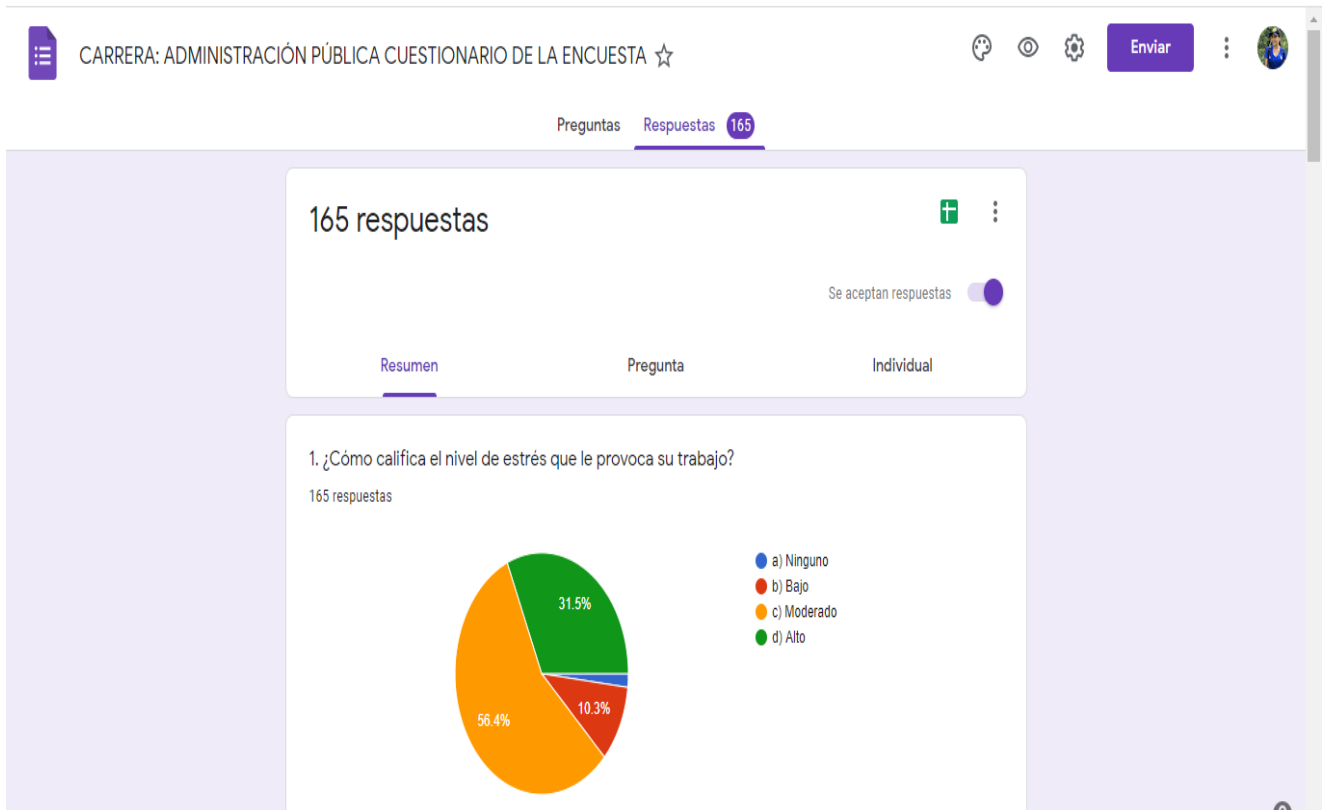


Figura 19. Captura del total de encuesta realizada online

ANEXO 5

APLICANDO LAS ENTREVISTAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.**Figura 20.** Entrevistas a los Directores Departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.