



**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 LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**FACTORES DEL ESTRÉS E INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
EMAPASOSQ-EP. PERÍODO 2021.**

AUTORES:

**LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA
KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA**

TUTOR:

ECON. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS, MG.

CALCETA, OCTUBRE DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA, con cédula de ciudadanía 130874956-1 y KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA, con cédula de ciudadanía 131543476-9, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: FACTORES DEL ESTRÉS E INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP. PERÍODO 2021 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.



SANTOS RUEDA LUIS ANDRÉS
CC: 130874956-1



ZAMBRANO VERA KENIA ESTEFANIA
CC: 131543476-9

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA, con cédula de ciudadanía 130874956-1, y KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA, con cédula de ciudadanía 131543476-9, autorizamos 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: FACTORES DEL ESTRÉS E INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP. PERÍODO 2021, cuyo contenido, idea y criterio es de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



SANTOS RUEDA LUIS ANDRÉS
CC: 130874956-1



ZAMBRANO VERA KENIA ESTEFANIA
CC: 131543476-9

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ECON. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS, MG. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular, titulado: FACTORES DEL ESTRÉS E INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP. PERÍODO 2021, que ha sido desarrollado por LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA y KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA, previo a la obtención del título de LICENCIADO 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.

ECON. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS, MG.
CC: 1310179328
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **FACTORES DEL ESTRÉS E INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP. PERÍODO 2021**, previa la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

**ING. MARÍA PATRICIA
GARCÍA VERA. MGs
CC: 130622761-0
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**ECO. JOSÉ FERNANDO
MEJÍA LOOR, MGs
CC: 130778646-5
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**ING. ANDREA SOFÍA
MENDOZA ZAMBRANO, MGs
CC: 130948413-5
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

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 y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios padre misericordioso, por estar presente en cada decisión y bendecir mi vida con personas que me guían y apoyan,

A mis padres, que han sido ejemplo de vida para forjarme con valores y principios,
y

A mi tutor, facilitador y tribunales por su asesoramiento durante el desarrollo de este trabajo, gracias por su valioso aporte.

LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA

AGRADECIMIENTO

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

A los docentes por ser parte fundamental en mi formación académica y, sobre todo, por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que son esenciales en el desenvolvimiento del área personal y laboral.

KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA

DEDICATORIA

A mis padres, quienes creyeron en mí desde el principio, que con palabras sabias impulsaron esa pasión y ganas para concluir mi carrera profesional, y que a pesar de muchas circunstancias nunca cesaron, ni dejaron de rogar a Dios, para que tenga efecto tanta dedicación y esmero.

A mis hermanos que ya son profesionales, y apoyan mi causa e indudablemente me animan a completar esta etapa de mi vida.

LUIS ANDRÉS SANTOS RUEDA

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino y permitirme seguir adelante en mis estudios.

A mis padres, el Sr. Manuel Elixto Zambrano Vera y la Sra. Olga Juana Vera Herrera, por ser ese apoyo incondicional a lo largo de mi formación académica y de mi vida.

A mis suegros, Luis Alberto Guerrero Párraga y Mercedes Alejandrina Chávez Valencia, a quienes considero como mis segundos padres, por apoyarme, guiarme, motivarme a seguir adelante y ser una mejor persona.

A mi esposo y hermanas por el apoyo brindando en mi carrera profesional.

KENIA ESTEFANIA ZAMBRANO VERA

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	III
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
DEDICATORIA.....	IX
CONTENIDO GENERAL.....	X
CONTENIDO DE TABLAS	XIII
CONTENIDO DE FIGURAS	XIII
RESUMEN	XIII
PALABRAS CLAVE.....	xiv
ABSTRACT	XV
KEY WORDS	xv
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.....	7
2.1. ESTRÉS	7
2.1.1. TIPOS DE ESTRÉS	8
2.1.2. CAUSAS DEL ESTRÉS	8
2.1.3. CONSEJOS PARA PREVENIR EL ESTRÉS	9
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.....	12

2.2.4. TÉCNICAS PARA MEDIR EL ESTRÉS	12
2.2.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	13
2.2.6. ESTRATEGIAS QUE DISMINUYEN EL NIVEL DE ESTRÉS	13
2.3. DESEMPEÑO LABORAL	14
2.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	15
2.3.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	15
2.3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	16
2.4. RELACIÓN DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	17
2.5. EMPRESAS PÚBLICAS.....	17
2.5.1. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, Y ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO AMBIENTAL, OBRAS Y SERVICIOS PARA EL CANTÓN QUININDÉ EMAPASOSQ-EP.....	18
2.6. PLAN DE MEJORA	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	20
3.1. UBICACIÓN	20
3.2. POBLACIÓN	20
3.3. DURACIÓN	20
3.4. VARIABLES	21
3.5. MÉTODOS	21
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	21
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	21
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.....	22
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	23
3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	23
3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	23
3.6.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	24
3.7. TÉCNICAS	24
3.7.1. ENTREVISTA.....	24
3.7.2. ENCUESTA.....	25
3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	25

FASE 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP	25
FASE 2. DIAGNOSTICAR LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMAPASOSQ-EP	25
FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS CON ACCIONES QUE PERMITAN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP.	27
4.2. DIAGNÓSTICO DE LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMAPASOSQ-EP	33
4.2.1. CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	44
4.3. PROPOSICIÓN DE ESTRATEGIAS CON ACCIONES QUE PERMITAN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP	46
4.3.1. PLAN DE MEJORA	47
4.3.2. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA	47
4.3.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN.....	47
4.3.4. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA.....	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. CONCLUSIONES.....	52
5.2. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	62
ANEXO 1. FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA AL ANALISTA DEL TALENTO HUMANO DE LA EMAPASOSQ-EP	63
ANEXO 2. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP	64
ANEXO 3. RESULTADOS DEL SHAPIRO WILK.....	65

ANEXO 4. FOTOGRAFÍA DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EMAPASOSQ-EP	65
ANEXO 5. FOTOGRAFÍA DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMAPASOSQ-EP	66

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estrés.....	8
Tabla 2. Características del estrés laboral.....	11
Tabla 3. Enfoques para medir el estrés laboral.....	13
Tabla 4. Criterios para prevenir el estrés laboral.	13
Tabla 5. Factores del desarrollo laboral.....	15
Tabla 6. Matriz resumen de la entrevista.	29
Tabla 7. Resultados consolidados de la evaluación de desempeño de la EMAPASOSQ-EP.	32
Tabla 8. Alfa de Cronbach de las escalas de evaluación aplicadas en el instrumento de la encuesta.....	34
Tabla 9. Rango de coeficientes de correlación.	45
Tabla 10. Coeficientes de correlación de Pearson aplicado a las variables de estudio.....	45
Tabla 11. Indicadores con inconsistencias detectadas.....	49
Tabla 12. Plan de mejora.....	49

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del lugar de estudio.	20
Figura 2. Factores que desencadenan estrés laboral dentro de la EMAPASOSQ-EP	31
Figura 3. Resultados de la dimensión de Responsabilidad/Calidad.....	34
Figura 4. Resultados de la dimensión de Actitud de Servicio.....	36
Figura 5. Resultados de la dimensión de Comunicación.....	38
Figura 6. Resultados de la dimensión de Trabajo en equipo.....	40
Figura 7. Resultados de la dimensión de Protección al medio ambiente laboral.	42

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló bajo el objetivo de analizar los factores de estrés en los servidores públicos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé, EMAPASOSQ-EP para la mejora del desempeño laboral. Se utilizaron metodologías de recolección de información mediante instrumentos evaluativos como la encuesta y entrevista a los cuales se les aplicó un análisis de fiabilidad test Alfa de Cronbach, conjuntamente se planteó el método correlacional de Pearson para evidenciar la relación entre las variables de estudio. Los resultados muestran falencias en aspectos de integración, motivación y clima laboral, falta de compromiso institucional, exigencias laborales, falta de capacitación, limitaciones para el desarrollo de las tareas asignadas y niveles inadecuados de satisfacción del usuario externo, en el contexto de la asociación de las variables estudiadas, no se evidencia correlación lineal significativa entre éstas, dado que los resultados del p Valor (0,973) están por encima de la significancia estipulada ($p=0,05$). Las deficiencias detectadas podrían propender niveles inadecuados de productividad en los servidores públicos, afectando la entrega del servicio a los usuarios por parte la institución, por lo que se hace ineludible aplicar las acciones correctivas propuestas en el plan de mejora para sus respectivos perfeccionamientos.

PALABRAS CLAVE

Instituciones públicas, desarrollo organizacional, clima laboral, evaluación de desempeño, correlación.

ABSTRACT

The present study was developed under the objective of analyzing the stress factors in the public servants of the Municipal Public Company of Potable Water, and Sewage, Environmental Sanitation, Works and Services in Quinde canton, EMAPASOSQ-EP for the improvement of work performance. Information collection methodologies were used through evaluative instruments such as the survey and interview to which a Cronbach's Alpha test reliability analysis was applied, together with the Pearson correlational method to show the relationship between the study variables. The results show shortcomings in aspects of integration, motivation and work environment, lack of institutional commitment, work demands, lack of training, limitations for the development of assigned tasks and inadequate levels of satisfaction of the external user, in the context of the association of the variables studied, there is no significant linear correlation between them, since the results of the p value (0.973) are above the stipulated significance ($p=0.05$). The deficiencies detected could lead to inadequate levels of productivity in public servants, affecting the delivery of the service to users by the institution, for which it is unavoidable to apply the corrective actions proposed in the improvement plan for their respective improvements.

KEY WORDS

Public institutions, organizational development, work climate, performance evaluation, correlation.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial el estrés es el inconveniente más usual que existe en el mundo laboral, se caracteriza por ser una de las enfermedades con respuestas subjetivas, pues genera un desequilibrio fisiológico y psicológico en el ser humano lo cual se ve reflejado en su rendimiento profesional dentro de la organización, es por esta razón que Cirera *et al.*, (2016) indican que con el surgimiento de la globalización han existido cambios en las organizaciones y en las exigencias del mercado, por lo que, las empresas ya requerían que sus trabajadores mostraran mejores resultados, ocasionando que el clima laboral se torne tedioso, intranquilo y molesto en el ser humano. El estrés es una de las respuestas producidas por los requerimientos establecidos por parte de la entidad.

En América Latina los especialistas en el caso sugieren que las circunstancias socioeconómicas y laborales de los empleados son las primeras condiciones generadoras de estrés en el trabajo; el artículo de Mejía *et al.*, (2019) tiene como propósito estudiar los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica manifiestan que:

En América Latina se ha estudiado poco esta realidad, un estudio realizado en Chile mostró que los trabajadores asalariados que son sometidos a factores estresantes laborales tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. También se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de Burnout, que en muchos estudios han sido mostrados como una consecuencia del alto estrés laboral. (p. 205)

El incremento de la exigencia en jornadas y horarios de trabajo inflexibles de cargos públicos acrecienta las condiciones de estrés manifestándose mediante el agotamiento mental como físico, asimismo llega a originar alteraciones en el trabajador, según Ramos *et al.*, (2019) en su estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas expresa que:

Los funcionarios públicos ecuatorianos no están lejos de esta realidad. Los mismos suelen estar sometidos a altos niveles de estrés laboral, ya que se espera un alto desempeño de las instituciones donde laboran, pues las mismas se enmarcan en prestar servicios a la comunidad teniendo por ello un universo bastante amplio de personas que asisten. Esto a su vez repercute negativamente en el desempeño laboral de dichas entidades públicas, considerando que “los síntomas fisiológicos del estrés si repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores”. (p. 2)

El estrés también es conocido como el “síndrome de Burnout”, “síndrome del trabajador quemado” o “síndrome de desgaste ocupacional o profesional”, es un fenómeno cada vez más habitual y en crecimiento, relacionado directamente con la presión ejercida de manera externa que perturban el equilibrio emocional y físico de una persona. Martínez *et al.*, (2016) afirman que las causas del estrés se deben a factores organizacionales y el ambiente ajeno al trabajo, destacando que estos componentes se pueden manifestar de dos maneras: en forma positiva (que los estimula) o negativa (que disminuye sus esfuerzos).

Existen varias causas generalmente habituales que son desencadenantes del “síndrome del trabajador quemado” por eso es indispensable conocer el nacimiento de este, Guzmán (2020) manifiesta mediante su trabajo sobre el estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo, las causas más comunes de estrés laboral son:

Excesiva responsabilidad en el trabajo, demasiada carga laboral, relaciones humanas problemáticas, condiciones laborales insatisfactorias. De las cuales no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. (p. 4)

Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo con la intención de generar un ambiente laboral más saludable y armónico, es por este motivo que dentro de las organizaciones las autoridades de mayor orden jerárquico deben de tomar acciones preventivas frente a la problemática. Por esta razón la Oficina Internacional de Trabajo (2013) expresa que el apoyo social es de suma

importancia dentro de una empresa ya que ayuda a que los trabajadores puedan sobrellevar el estrés en el trabajo y consiga afrontarlo, destacando de igual manera que existen varias estrategias que se deben de tomar en cuenta para aumentar el apoyo social entre ellas: asistencia mutua entre los trabajadores, afianzar la relación de gerentes, prestación de ayuda directa cuando sea necesario y demás.

Por otro lado, en la investigación realizada por Matabanchoy *et al.*, (2017) analizan el estrés y el desempeño laboral de los funcionarios públicos, demostraron que "el estrés tiene una relación muy estrecha con el desempeño laboral y su estudio facilita el diagnóstico del bienestar laboral de las personas, de tal manera que permite implementar propuestas que ayuden a la reducción de estrés" (p. 40).

Para establecer la situación actual de los empleados se realizó una entrevista no estructurada al Analista del Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé EMAPASOSQ-EP donde manifestó, que existen situaciones relacionadas con el clima laboral que son desencadenantes de estrés, así mismo el espacio físico: iluminación, ventilación, falta de equipos, mobiliario inadecuado, inestabilidad laboral, inadecuada supervisión, falta de liderazgo, de organización, ambigüedad en cuanto a roles, relaciones interpersonales, aspiraciones y expectativas no satisfechas, entre otros aspectos que conllevan a causar estrés en el personal que labora en dicha institución.

Con los antecedentes anteriormente expuestos, se plantea el análisis de los factores del estrés e incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, con la intención de conocer los elementos que inciden en el ejercicio profesional a causa del estrés laboral, repercutiendo directamente en la productividad profesional. Al crear un plan de mejora permitirá condicionar técnicas preventivas que faciliten el control y afrontamiento del estrés en el personal a fin de contribuir en prosperar la atención brindada a los usuarios.

Siguiendo el mismo orden de ideas, los efectos negativos que pudieran ocasionar el estrés laboral son: desgaste y agotamiento emocional, depresión, ansiedad, insomnio, sentimientos de inseguridad, enfermedades del aparato digestivo, enfermedades cutáneas y problemas cardíacos, abuso de alcohol o sustancias,

despersonalización, además de efectos negativos en el autoestima personal, expectativas frustradas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, pudiéndose prevenir muchas de estas consecuencias a través de la disminución de las cargas de trabajo y mejorando las condiciones de la misma mediante descansos, permitiendo así evitar situaciones estresantes.

Es esencial resaltar que si el síndrome de burnout es excesivo y si no se llegase a tratar dentro de la EMAPASOSQ-EP los efectos a futuros serían graves, pues se originaría el estrés crónico, siendo uno de los niveles más alto en este rango, existirían consecuencias desfavorables para la salud del ser humano, teniendo como una de las principales causas de muerte: la alteración de la frecuencia cardiaca, cáncer, enfermedades del aparato respiratorio, cirrosis hepática y suicidio.

De igual manera, es imperativo mencionar que la EMAPASOSQ-EP si realiza evaluaciones de desempeño laboral anualmente, por lo que los aportes de este proyecto podrían contribuir directamente a la identificación de los factores que desencadenan el estrés laboral y la eliminación de sus causas. Con base a la problemática expuesta, los autores de la investigación plantean la siguiente interrogante: ¿De qué manera incidirá el estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador a través de los años los niveles de estrés han estado en constante crecimiento, debido a la intensificación de las exigencias dentro de las organizaciones e instituciones que buscan mayor eficacia en todos los procesos, además de las consecuencias y estragos dejados por la pandemia que han dado como resultado el aumento de los requerimientos y las presiones laborales, el estudio de este problema mejora la calidad de vida laboral, bienestar físico y psicológico del empleado público. Por otro lado, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 33 tipifica que:

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.

Por esta razón, esta investigación se justifica legalmente, puesto que la EMAPASOSQ-EP tiene la obligación moral y legal de velar por la integridad y la salud de cada uno de sus empleados, generando un ambiente de trabajo óptimo en el que puedan desarrollar eficientemente sus actividades, además de proveer instalaciones propicias que minimicen el agotamiento físico y mental, evitando así problemas de estrés.

La implementación de un proyecto trae consigo costos y beneficios, siendo un desafío enfrentar la necesidad de valorar esos costos y beneficios de la forma más objetiva posible para apoyar una mejor decisión respecto a la investigación además de permitir una valoración económica directa que permita mostrar los verdaderos beneficios. (Torres y Callegari, 2016, p. 152)

Económicamente, el proyecto benefició a la EMAPASOSQ-EP, debido a que el mismo no asume los costos que representan las pérdidas de horas de trabajo por los descansos médicos otorgados, a causa del estrés laboral y la congestión ocasionada en la atención por la ausencia del personal, en consecuencia, Baca y Herrera (2016) manifiestan que:

La intención de un proyecto social tiende hacia la integralidad, buscando agregar diversos aspectos determinantes para su viabilidad. Con ello se intenta, desde una visión sistémica, dar respuesta a los problemas de una comunidad o territorio. De ahí que desde un inicio la población deba tener una participación muy activa en el proyecto, pues los ciudadanos son quienes conocen de forma cercana sus problemáticas y necesidades más sentidas. (p. 210)

Socialmente, la investigación tuvo repercusión positiva en la EMAPASOSQ-EP, pues permitió determinar los factores y conocer los niveles de estrés de los servidores públicos a través de su desempeño laboral, para así proponer estrategias que minimicen su existencia y de esta manera brindar servicios

eficientes y eficaces a los usuarios, teniendo como resultado una imagen institucional agradable.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los factores de estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP para la mejora del desempeño laboral.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores que influyen en el estrés y en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.
- Diagnosticar las causas y efectos del estrés en el desempeño laboral en la EMAPASOSQ-EP
- Proponer estrategias con acciones que permitan la disminución del estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP

1.4. IDEA A DEFENDER

El estrés limita el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS

El estrés es uno de los muchos mecanismos que posee el cerebro para responder a las demandas creadas por el exceso de trabajo o problemas que surgen en el desarrollo de las actividades laborales, esta sobrecarga puede afectar el bienestar físico o social de cualquier persona ya que nadie es inmune a este tipo de estrés, hay que reconocer que existen presiones positivas para adaptarse a un nuevo entorno.

Ávila (2018) afirma que el estrés es un estado en el que una persona padece diferentes enfermedades, y la adaptación a las circunstancias sociales, generalmente provocadas por la pobreza, puede verse exacerbada por un estado persistente de estrés, en el que el cuerpo experimenta una serie de cambios físicos y desórdenes psicológicos. Muchas de estas enfermedades se pueden manejar dependiendo de la gravedad o el tipo de estrés que experimente una persona, pero esto significa una serie de cambios en la forma en que vivimos. Por otro lado, para Martínez *et al.*, (2016) la definición del estrés es un tema muy complejo y ha sido analizado muchas veces entre diferentes expertos de diversos campos, ya que es una alteración de todos los sistemas adaptativos de un organismo y entran en juego varios ejes hormonales de alteración.

Por otro lado, para Vidal (2019) persuadir el estrés es tan complejo que el cuerpo no puede utilizar sus recursos para reducirlo. No es una respuesta automática a los estímulos, sino un estado biológico producido por el procesamiento cerebral de la información recopilada por los órganos sensoriales y los endorreceptores. Significan crear conciencia sobre las condiciones ambientales y la posibilidad de que los organismos sobrevivan en ellas. Estas cogniciones surgen del procesamiento de información biológica por parte de la corteza límbica y son subconscientes. La percepción del estrés conduce a cambios en los ejes neuroendocrinos del estrés: la médula suprarrenal simpática y la corteza suprarrenal pituitaria hipotalámica.

2.1.1. TIPOS DE ESTRÉS

Es esencial reconocer que el estrés es tan beneficioso o perjudicial como cualquier otro trastorno, por lo cual puede manifestarse de manera física y psicológica, por ello en muchas ocasiones se presentan una variedad de síntomas que deben ser tratadas según su situación patológica. El estrés laboral es una afectación relacionada con el entorno laboral que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría responde al segundo tipo mencionado. Este es un problema que no solo afecta a los altos directivos, cualquiera puede verse afectado por diferentes tipos de estrés laboral existente, como se describe a continuación:

Tabla 1. Tipos de estrés.

TIPO DE ESTRÉS	DESCRIPCIÓN
ESTRÉS AGUDO	Se genera cuando un colaborador vive situaciones complejas por un tiempo determinado que afectan su estado de ánimo o ponen en riesgo su permanencia en la empresa, tales como: demandas repentinas de atención, ofensa verbal o física, o despido.
ESTRÉS CRÓNICO	Se presenta cuando un individuo percibe constantemente escenarios estresantes en el ambiente laboral, pudiendo ser por tareas monótonas, un ambiente hostil de trabajo, sobrecarga laboral, entre otras.
ESTRÉS FÍSICO:	Ocurre a través de efectos en la salud que pueden conducir a enfermedades o traumas en el cuerpo humano.
ESTRÉS MENTAL	Resulta de manifestaciones de angustia, ansiedad, pensamientos negativos, agotamiento emocional, todo lo cual repercute en el organismo del individuo más adelante.
ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	La intervención de factores como la luminaria, el ruido, la temperatura, la contaminación del medio ambiente.
ESTRESORES DE LA TAREA	Los niveles de estrés pueden ser generados por las características de las funciones o tareas que realizan los trabajadores, la carga mental, las perspectivas y expectativas que generan, qué tan beneficiosas son para el individuo y la cantidad de control que las personas tienen sobre la tarea en sí.
ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN	Ocurre cuando una empresa puede intervenir en los niveles de estrés de un empleado de alguna manera, lo que puede ocurrir cuando las jornadas laborales son demasiado largas, las promociones y el desarrollo organizacional son mínimos, el conflicto y la ambigüedad de roles.

Fuente. Datos tomados de Vallejo (2022)

2.1.2. CAUSAS DEL ESTRÉS

El índice de estrés aumenta con el paso de los años y los nuevos estilos de vida, por lo que el estrés puede tener muchas causas, todo puede contribuir al síndrome ocupacional o de burnout, desde las finanzas personales, los problemas o

sentimientos sociales, la pérdida de familiares, además de provocar que se limiten los círculos sociales.

En este sentido, para Barradas *et al.*, (2018) las situaciones que pueden causar estrés a las personas están relacionadas con: la novedad de la situación, la previsibilidad, la incertidumbre de los eventos, los entornos naturales con mayor incertidumbre, la familia, la reubicación, los factores de estrés económicos y financieros, la raza y clase social, juntamente con los factores de estrés residenciales.

2.1.3. CONSEJOS PARA PREVENIR EL ESTRÉS

Sanitas (2019) reconoce que adquirir estrés regularmente es algo que no puede evitarse, pudiendo acumularse cuando no se toman los correctivos necesarios de manera consciente y eficaz, por ende, es importante que se reconozca en la vida laboral la existencia del estrés para de esta manera encontrar formas de prevenirlo. Es así que entre las recomendaciones más relevantes dadas por el autor citado, es importante el ejercicio físico, la alimentación saludable, mantener una vida sociable activa para disfrutar de los momentos alegres, tomar baños de agua caliente y cumplir con las horas adecuadas de sueño.

2.2. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es uno de los efectos más preocupantes para la salud de la población actual, con consecuencias que pueden conmocionar el entorno social, familiar y laboral de un individuo. El planeta entero ha pasado por cambios de vida agitados y rigurosos, con consecuencias físicas y psicológicas. De acuerdo con Espinoza *et al.*, (2018) enfatizan que esta palabra proviene del latín *Stringere*, que tiene como principal significado apretar u oprimir, además, desde el término francés recalcan que este significa comprimir con el cuerpo, provocando afectaciones al corazón, a tal punto que lo sofoca, conllevando a la depresión y angustia.

Desde otra perspectiva, Costales y Gavilánez (2021) consideran que el estrés laboral es una forma concreta de estrés, que es una experiencia emocional negativa originada por la inestabilidad entre las demandas laborales y la capacidad de un

empleado para responder a lo que implica la realización de sus tareas laborales y las presiones causadas por las misma, puesto que no coinciden con sus conocimientos y habilidades.

Se cree que el estrés es un reflejo que se desencadena cuando una persona distingue entre eventos complejos en los que se siente amenazada o abrumada. Como fenómeno social, es por su propia naturaleza un fenómeno psicofisiológico, y los eventos desencadenantes son todos los eventos relacionados con cambios que obligan a las personas a trabajar demasiado y estresarse, poniendo en peligro su salud.

2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El estrés es una de las principales causas de la aparición de un sin número de enfermedades mentales o físicas que afectan desde niños hasta adultos sin excepción, sin embargo, no todo lo relacionado con el estrés es negativo ya que si se puede llegar a controlar se obtiene notablemente una mejora en el estilo de vida, es aquí donde nace la importancia de conocer e identificar los tipos de estrés con la finalidad de evitar un desequilibrio emocional o físico innecesario. Para Iniesta (2016) los tipos de estrés se basan en dos funciones y estas son:

- **FUNCIÓN DE DURACIÓN Y ALCANCE:** Se presenta en dos tipos: es episódico y ocurre de manera exacta, transitoria y ocasional, se trata de situaciones acotadas en el tiempo por lo que sus efectos negativos son apenas apreciables y moderados. Con el tiempo, puede convertirse en estrés laboral crónico causado por la exposición repetida y prolongada a diferentes factores estresantes en el lugar de trabajo. Esto puede ser una evolución del estrés laboral episódico, en el cual la resistencia de los trabajadores al estrés disminuye gradualmente, con graves consecuencias físicas y mentales a mediano y largo plazo.
- **FUNCIÓN DE POSITIVISMO O NEGATIVIDAD:** El papel de la positividad o la negatividad: Esta es la distinción entre el estrés que se suele aplicar en el entorno laboral y tiene que ver con el efecto que tiene. Eustrés: El estrés leve de los desafíos laborales crea una respuesta efectiva y estimula un aumento en

la competencia. El distrés, por otro lado, es cuando el estrés va más allá del ambiente de trabajo e invade cada escena de la vida de un trabajador, lo que resulta en una disminución de la capacidad.

Debido al estilo de vida de cada persona, las situaciones que desencadenan el estrés varían de persona a persona, y en este caso particular, es importante distinguir entre el estrés común y el estrés laboral, entendiendo que las situaciones estresantes de algunas personas son la causa del estrés y otras no lo son. Álvarez (2017) coincide con la Asociación Americana de Psicología al afirmar que existen dos tipos de estrés laboral, los cuales son: El episódico: presente en el momento debido a alguna situación específica y de rápida resolución; Crónico: aquel que se exterioriza por escenarios traumáticos, tiene un efecto reactivo indefinido.

2.2.2. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

La principal causa del estrés laboral es la situación negativa dentro del área de trabajo, el amplio desequilibrio de las demandas laborales y la capacidad para hacer el trabajo de manera efectiva, son algunos de los muchos factores asociados con este tema, reduciendo en gran medida la productividad, la calidad del trabajo y la vida de los empleados. Robles (2019) plantea los siguientes factores como causas principales de estrés laboral (ver tabla 2).

Tabla 2. Características del estrés laboral.

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 del horario normal, sistemas 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 rendimientos injustos o poco claros, entre otros.
PAPEL EN LA IDENTIDAD	Indefinido, funciones contrapuestas 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.

Fuente. Datos tomados de Robles (2019)

2.2.3. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Los efectos y consecuencias que se presentan debido al estrés laboral no solo perjudican al trabajador, también tiene repercusiones en su círculo familiar y social, Herrera *et al.*, (2017) sostienen que “estos efectos pueden ser la hipertensión arterial, aterosclerosis, osteoporosis, diabetes, inmunosupresión, ansiedad, depresión e incluso en el desarrollo de algunos tipos de cáncer” (p.4).

En cambio, Del Hoyo (2018) menciona que las posibles derivaciones del estrés en la salud permanecen fragmentadas, si no se sugieren los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden apreciar quienes están sujetos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos el suicidio. Incluso los cambios psicológicos menores causados por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lapsos de atención más cortos y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden afectar significativamente a una organización en forma de eficiencia y eficacia reducidas.

Los efectos encontrados debido al estrés son variados, dependiendo de su origen o entorno, en muchos casos es de corta duración, produciendo tensión, ansiedad y preocupación excesiva, en otros puede ser más prolongado, sin embargo, en situaciones físicas más severas, la forma en que un individuo percibe la situación determina cómo reacciona.

2.2.4. TÉCNICAS PARA MEDIR EL ESTRÉS

La importancia de medir el estrés radica en desarrollar estrategias y programas que ayuden a prevenir cualquier tipo de estrés en el ámbito laboral, identificando y considerando potenciales estresores, además de atender las condiciones físicas y psicosociales de su entorno, la medición también incluye el diagnóstico de determinadas presencias anómalas en la salud y evaluación con la medición como función principal. Según Patlán (2019) para medir el estrés laboral se necesita de tres enfoques primordiales (ver tabla 3).

Tabla 3. Enfoques para medir el estrés laboral.

ENFOQUES	DESCRIPCIÓN
PERSONALIZADOS	En este enfoque se eligen los instrumentos de medición con mayor ajuste al objeto en estudio y de los recursos disponibles, diseñando modelos de escala de medición para ocupaciones específicas.
COMPUESTO	Este enfoque pretende medir, al menos, tres dimensiones acerca del estrés laboral: factores estresantes (estresores laborales); efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y factores mediadores o moderadores.
GLOBALES O INTEGRADORES	Asume que la carga mental de una tarea está determinada por tres factores: tiempo, esfuerzo mental y estrés.

Fuente. Datos tomados de Patlán (2019).

2.2.5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

La prevención del estrés laboral es crucial para la productividad de los empleados, por lo tanto, para controlar las afectaciones inducidas por el estrés, las intervenciones son necesarias: en términos de estilos de comunicación, toma de decisiones, ambiente físico y métodos de capacitación para los empleados. Un aspecto esencial para posibilitar lo anterior es el apoyo social que brinda la empresa. Del Hoyo (2018) menciona algunos criterios para prevenir el estrés laboral (ver tabla 4).

Tabla 4. Criterios para prevenir el estrés laboral.

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
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.

Fuente. Datos tomados de Del Hoyo (2018).

2.2.6. ESTRATEGIAS QUE DISMINUYEN EL NIVEL DE ESTRÉS

Las estrategias son un conjunto de herramientas que dan solución a varios problemas, en este caso a disminuir los niveles de estrés, los factores estresantes de la vida cotidiana tienen la capacidad de acumularse, si no se mantienen bajo

control serán generadores de complicaciones continuas laboralmente. Llenar de energía al cuerpo permitirá afrontar los desafíos del estrés de mejor manera. Entre las estrategias existentes se encuentran las siguientes:

BIOFEEDBACK: Se refiere al uso de dispositivos electrónicos y ciertas técnicas de aprendizaje para proporcionar a un sujeto información de ciertos sistemas o procesos biológicos que normalmente es inaccesible porque está dentro de su conciencia. Además, los sujetos pueden, por lo tanto, aprender a controlar voluntariamente la función de este sistema biológico a través de esta información y así controlar enfermedades psicofisiológicas o psicosomáticas asociadas a su disfunción. (Carrobles, 2016)

AFRONTAMIENTO: Las denominadas estrategias de afrontamiento o habilidades de afrontamiento se describen como los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales para gestionar necesidades específicas, externas o internas, que se evalúan como excesivas o fuera de los recursos del sujeto y son el contexto de las estrategias psicosociales para combatir el estrés en varias situaciones. (Macías *et al.*, 2013, p. 127)

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se refiere a la calidad del trabajo de las personas dentro de una organización, con una comprensión precisa de sus habilidades, capacidades e innovaciones que afectan directamente el progreso de la institución, de lo contrario, la organización caerá en el desequilibrio y la desaprobación social. Por ello Rivero (2019) defiende que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con los niveles de cumplimiento y las buenas calificaciones en un rol determinado. La motivación es la influencia y pilar fundamental del máximo rendimiento, que se traduce en niveles de rendimiento superiores a la media, y también se conoce como evaluación personal para valorar los esfuerzos realizados por un individuo.

Desde otra perspectiva, Jara *et al.*, (2018) mencionan que la eficiencia con la que los trabajadores cumplen con su trabajo intrínsecamente en una empresa, expresa el esfuerzo que ponen los empleados en el desempeño de su trabajo dentro de la entidad, está diseñado para tener éxito, es responsable y debe cumplir con las

obligaciones que ha asumido para facilitar su rol dentro la organización, es decir, ésta es su capacidad de trabajar en la organización y tienen un conjunto de metas a alcanzar con responsabilidad y eficiencia.

2.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

En el desempeño laboral, la capacidad y motivación de un trabajador son indicadores que inciden directamente en su desempeño, pero, en muchos casos, el factor negativo más común es el problema personal de muchos trabajadores que se ven debilitados, lo cierto es que el día a día se manifiesta en el trabajo, diferentes situaciones que intervienen en el rendimiento. Para Toala *et al.*, (2017) representa los principales factores que influyen en el mejoramiento del desempeño (ver tabla 5).

Tabla 5. Factores del desarrollo laboral.

FACTOR	DESCRIPCIÓN
MOTIVACIÓN	Es necesario que la motivación se dé de manera mutua, es decir, de la empresa hacia a los empleados, de los empleados a la empresa y entre ellos mismos. Siendo un factor de motivación relevante los incentivos económicos por parte de la empresa.
AMBIENTE DE TRABAJO	Este factor es significativo para obtener buenos resultados, los trabajadores requieren sentirse bien en el ambiente laboral y ser correctamente asignados a un puesto en base a sus cualidades y características.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Tiene como fin motivar a los empleados para lograr los objetivos establecidos y demostrar su satisfacción al lograrlos.
RECONOCIMIENTO DE OBJETIVOS	Además de hacer que los empleados se sientan útiles y valorados, el único propósito es reconocer los esfuerzos realizados para cumplir con las tareas asignadas.
PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJADOR	Es hacer que los trabajadores se involucren en el control y planificación de las tareas, siendo ellos mismos los responsables de construir las mejoras para lograr los resultados deseados.
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Esta es una de las mejores motivaciones, es una forma de promover el crecimiento profesional, permitiendo elevar la autoestima del empleado, que adquieran experiencia y se mejore el desarrollo de sus actividades profesionales.

Fuente. Datos tomados de Toala *et al.*, (2017)

2.3.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Las dimensiones del desempeño laboral contribuyen significativamente a la relación entre la alta dirección y sus subordinados, además de mostrar cómo funciona la organización a través de la experiencia, la actitud y los factores operativos, entre ellos: disciplina, creatividad, responsabilidad, conocimiento,

calidad y liderazgo, que son actitudinales y factores que determinan el desempeño laboral. Estas dimensiones se describen por su respectiva consistencia interna, es por ello que Vargas y Flores (2019) plantean las siguientes:

- **RESPONSABILIDAD/CALIDAD:** Refiere la capacidad de seguir las funciones y actividades acordadas de manera oportuna para realizar el trabajo sin problemas y en tiempo oportuno.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** Expresa disposición para servir en las actividades diarias de manera cordial, atenta y rápida, tratando de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **COMUNICACIÓN:** Es importante que se divulgue de manera adecuada la información, es decir, que se utilice un lenguaje claro para que la persona que está recibiendo el mensaje logre captarlo de manera correcta.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Implica la participación activa en el logro de las metas y objetivos de un equipo de trabajo.
- **PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE:** Se refiere a la protección de los recursos naturales o sus derivados en el desempeño de las tareas laborales, y la reducción, reutilización y valorización de estos recursos.

2.3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta de suma importancia para verificar el cumplimiento y la eficiencia con que los empleados desempeñan las tareas y responsabilidades en cada área de trabajo y, si la situación lo amerita, realizar la capacitación adecuada, las tendencias actuales de evaluación, el trabajo en equipo, la colaboración, el aprendizaje y el desarrollo personal, son todavía conceptos muy reales que se intentan promover a través de estas evaluaciones.

Según Rivero (2019) la evaluación del desempeño, tiene el fin de cumplir con informar a los trabajadores sobre el trabajo realizado y las expectativas de los mismos, reconocer las fortalezas y los resultados positivos alcanzados, corregir las desviaciones y posibles errores en el comportamiento y los resultados, en relación

con los objetivos establecidos; puede identificar y resaltar las fortalezas y debilidades de los empleados, emparejando efectivamente a las personas con puestos de trabajo afines a sus capacidades, entender los egos y necesidades de los empleados, descubrir las necesidades de formación que puedan tener para realizar correctamente su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre los directivos y los empleados a su cargo

2.4. RELACIÓN DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

El estrés tiene la capacidad de inferir directamente el desempeño laboral de un trabajador y afectar la capacidad de tomar acción y completar adecuadamente las tareas asignadas, a pesar de los programas de prevención y tratamiento, también presenta un aumento significativo que afecta directamente la productividad de la empresa, el estrés es uno de los problemas más comunes en las empresas.

Para Delgado *et al.*, (2020) el estrés laboral debe considerarse un impacto laboral ya que puede afectar a la salud de los empleados y por tanto a su rendimiento, reduciendo considerablemente el nivel de productividad de una empresa. La relación entre el estrés y el desempeño laboral es ineludible, ya que los empleados con altos niveles de estrés afectan directamente su salud y por ende su desempeño en la empresa.

2.5. EMPRESAS PÚBLICAS

Todas las empresas públicas están reguladas por los organismos pertinentes y pueden ser creadas por gobiernos locales, regionales, provinciales o nacionales con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, ya sea a través de un producto o servicio. La Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) (2009) en el artículo 4 tipifica lo siguiente:

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios

públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (tit. 1, artículo. 4, par. 1)

Para Argothy y González (2019) las empresas públicas se definen como organizaciones económicas que: a) son de propiedad o copropiedad de los gobiernos nacionales o locales; b) interiorizan misiones públicas en sus fines; c) tienen autonomía presupuestaria parcial o total; d) tienen discrecionalidad en la gestión; e) realiza una actividad comercial; f) la privatización es posible o de facto en principio, pero no es una opción por varias razones.

2.5.1. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, Y ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO AMBIENTAL, OBRAS Y SERVICIOS PARA EL CANTÓN QUININDÉ EMAPASOSQ-EP

Cuando en el ordenamiento territorial se prevean necesidades públicas, el titular de la función administrativa local ordenará inmediatamente el establecimiento de una función administrativa con fundamento jurídico de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador. El Reglamento del uso de credenciales de identificación de los servidores públicos y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé EMAPASOSQ-EP (2020) expresa que:

Mediante la Ordenanza N° 005- LMCM-A-GADMCQ, se creó la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Quinindé, EPAA-QUININDÉ-EP, el 20 de enero del 2011 y en el 2017 se expidió una reforma sustitutiva de aquella ordenanza y se le cambió el nombre a Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé (EMAPASOSQ-EP). (p. 3)

En ese mismo reglamento el artículo 1 establece: la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé, (EMAPASOSQ-EP) estableciéndose como persona jurídica, otorgándole patrimonio propio y autonomía administrativa, económica y de gestión referente a lo establecido en la Carta Magna ecuatoriana y

el COOTAD y cualquier norma a las que sean aplicables. Esta empresa cuenta con la filosofía empresarial determinada de la siguiente manera:

– **MISIÓN**

Abastecer del servicio de agua potable y alcantarillado a nuestros clientes y usuarios con cultura de mejoramiento continuo enfocados en el bienestar y la salud de la población en el cantón Quinindé.

– **VISIÓN**

Continuar brindando cobertura de nuestros servicios de agua potable y alcantarillado a nuestros clientes y usuarios respetando el medio ambiente.

– **VALORES INSTITUCIONALES**

Integridad, cooperación, innovación y accesibilidad.

2.6. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora constituye el procedimiento para corregir los problemas identificados en la evaluación, que incluirá las acciones correctivas correspondientes, según Villavicencio *et al.*, (2017), es un conjunto de acciones planificadas, organizadas, integradas y sistemáticas para lograr cambios y mejoras al programa dentro del programa. Por otro lado, estas se presentan como recomendaciones de acción, derivadas de un proceso previo de diagnóstico de una unidad que recoge y formaliza metas de mejora y las correspondientes acciones encaminadas a potenciar fortalezas y atender debilidades, priorizadas y temporizadas. (Luna et al., 2020, p.112)

Los planes de mejora conducen al establecimiento de mejoras a los defectos encontrados, y desde el punto de vista de Vaca *et al.*, (2018) implican implícitamente que es necesario tratarlo como un proceso y gestionarlo adecuadamente para lograr los cambios esperados, es decir, planificar, organizar, implementar y evaluar.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé EMAPASOSQ-EP, perteneciente a la provincia de Esmeraldas, se encuentra ubicada en la calle Gómez de la Torre entre Nelson Valencia y Maclovio Velasco, como se lo muestra en la (figura 1), extraída de Google Maps.

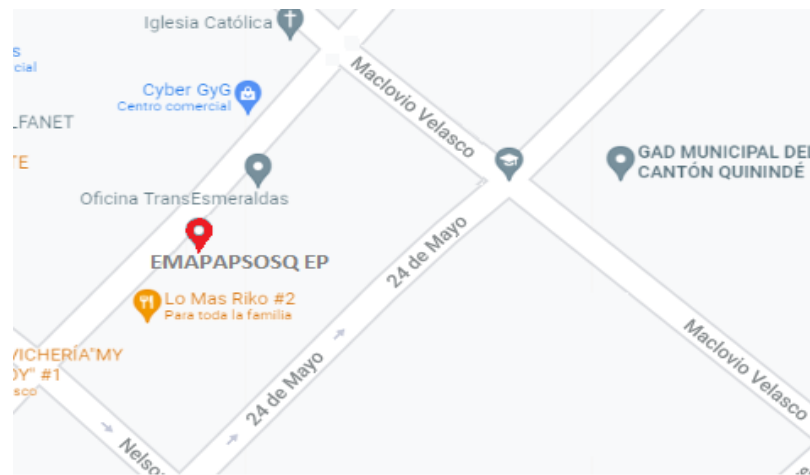


Figura 1. Ubicación del lugar de estudio.

Fuente. Google Maps.

3.2. POBLACIÓN

Esta investigación se la realizó en la EMAPASOSQ-EP, dicha institución cuenta con 81 servidores públicos, los cuales fueron investigados por medio de la encuesta, esto permitió realizar un estudio de las variables identificando de esta manera las causas y efectos que influyen en el estrés y desempeño laboral de la EMAPASOSQ-EP.

3.3. DURACIÓN

Esta investigación tuvo un tiempo de duración de nueve meses a partir de su aprobación, ya que, en este lapso de tiempo se ejecutaron las actividades propuestas en cada uno de los objetivos, con el cumplimiento de cada uno de estos

se logró obtener resultados con referencia a las variables de estudio los cuales dieron validez a la hipótesis propuesta.

3.4. VARIABLES

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estrés.
- **VARIABLE DEPENDIENTE:** Desempeño laboral.

3.5. MÉTODOS

Los métodos de investigación son procedimientos específicos que se utilizan para recopilar y analizar información, su desarrollo es un pilar fundamental del diseño de investigación, determinan cómo se recopilan y analizan los datos, y también dan validez a los resultados obtenidos. Los métodos aplicados en esta investigación son los siguientes:

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método de inducción es adecuado para el desarrollo de esta investigación, porque a través de él se analizaron los datos obtenidos de la investigación y mediante éste se logró conocer los factores de estrés que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la EMAPASOSQ-EP, para ello Rodríguez y Pérez (2017) establecen que la inducción es una forma de razonamiento en la que las personas pasan del conocimiento de un caso específico al conocimiento más general, reflejando los puntos en común de los fenómenos individuales. Se basa en repetir hechos y fenómenos de la realidad, encontrando rasgos comunes en un grupo definido, y sacando conclusiones sobre los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones resultantes tienen una base empírica. (p. 10)

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método es apto para la investigación porque parte de conocimientos previamente establecidos, dándoles a los autores de esta investigación una idea clara de dónde radica el problema, a través de observaciones de los sujetos de investigación, las que contribuyen a generar el tema y sacar de él conclusión de colaboración con recursos que lograron resultados favorables. Rodríguez y Pérez

(2017) expresan que a través de la deducción, se pasa de un conocimiento general a otro nivel inferior de conocimiento general. La generalización es el punto de partida para hacer inferencias mentales sobre un caso particular y sacar nuevas conclusiones lógicas. Implica inferir soluciones o características específicas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones generales. (p. 11)

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO

El método analítico-sintético permitió analizar todo lo correspondiente con las variables de estudio y posteriormente sintetizar los datos relevantes dentro de la investigación, que son realmente significativos para analizar las causas, la naturaleza y los efectos de estrés en el desempeño laboral de los empleados de la EMAPASOSQ-EP.

Rodríguez y Pérez (2017) opinan que éste enfoque se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan al unísono: el análisis y la síntesis. El análisis es un proceso lógico que descompone mentalmente un todo en sus partes y cualidades, así como sus relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada pieza. La síntesis es una operación inversa que establece mentalmente una unión o combinación de partes previamente analizadas, con el potencial de descubrir relaciones y características generales entre elementos de la realidad. Su trabajo se basa en generalizaciones de ciertas características definidas en el análisis. Debe contener solo lo necesario para comprender el contenido sintético. (p. 8)

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son reconocidos como la gran cantidad de métodos o formas que se utilizan para realizar una investigación de una manera creativa y sistemática, el tipo de investigación que se utiliza depende completamente del problema a resolver y, en última instancia, las técnicas de investigación permiten a las personas obtener una perspectiva real sobre el problema a tratar.

3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la UNAC (2012) la investigación de campo es el trabajo que se realiza en el lugar y momento del fenómeno que se estudia: la peculiaridad del trabajo de campo es que se realiza en lugar de los hechos. La investigación de campo es la forma de extraer y almacenar datos directamente de la realidad a través de la observación, de manera que se pueda obtener información real y válida de la realidad a la que se enfrentan los empleados de la agencia para comprender la situación y las causas del estrés.

3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según Escudero y Cortez (2018) la investigación bibliográfica es la exploración, revisión y análisis de libros, revistas científicas, publicaciones y otros textos escritos por la comunidad científica en formato impreso o en línea. Por ende, se efectuaron este tipo de investigación porque proporcionó la información necesaria y óptima para lograr la conceptualización del marco teórico, a través de fuentes confiables: como revistas científicas, libros, tesis, documentos electrónicos actualizados que permitiendo profundizar los conocimientos de los autores en el desarrollo de la investigación.

3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

De acuerdo con Guevara *et al.*, (2020) la investigación descriptiva es un tipo de investigación que busca describir algunas características básicas de un conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan establecer la estructura o comportamiento del fenómeno objeto de estudio, proporcionando información sistemática y comparable con otras fuentes.

La investigación descriptiva se utilizó con el fin de caracterizar las variables de estudio para a partir de ellas definir la hipótesis de estudio, por otro lado, fue de gran relevancia puesto que a partir de este tipo de investigación se eligieron los temas y fuentes apropiados para el fundamento teórico y se seleccionaron las técnicas y herramientas para la recolección de datos según las características definidas del problema de estudio

3.6.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Ortega (2017) indica que el propósito de realizar una investigación exploratoria es resaltar los aspectos esenciales de un problema dado y encontrar los procedimientos apropiados para la investigación de seguimiento. Esta investigación pretende mostrar una visión amplia del objeto de estudio, además permitió conocer de primera mano cuáles son las opiniones de los empleados de la EMAPASOSQ-EP en relación con el desempeño laboral, manifestando aquella información útil y única para poder comprender ampliamente el objeto de estudio.

3.7. TÉCNICAS

Una técnica de investigación es un conjunto sistemáticamente organizado de herramientas, actividades y procedimientos que, además de garantizar la operatividad del proceso investigativo, permiten a los investigadores obtener toda la información necesaria para lograr sus objetivos, siendo relevante identificar cuáles son las adecuadas para la investigación y objeto de estudio.

3.7.1. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de gran beneficio dentro de la investigación, permitió obtener información específica sobre los factores que desencadenan el estrés y la manera que afecta a los empleados en su desempeño laboral a través de un intercambio de ideas u opiniones en una conversación sistemática entre el entrevistador y el entrevistado. Según López y Fachelli (2016) la entrevista se basa en un cuestionario cerrado en el que se organizan preguntas predeterminadas o preguntas una tras otra y las respuestas son predeterminadas y predecibles en la mayoría de los casos.

3.7.2. ENCUESTA

Se aplicó una encuesta a los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, la cual estuvo constituida por preguntas, con el propósito de analizar los factores que desencadenan el estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP y que repercuten en su desempeño laboral. De acuerdo con Montes (2016) una encuesta es un sistema de preguntas cuyo propósito es obtener datos para la encuesta, y también es una ayuda eficaz para la observación científica. Esta técnica estandariza las técnicas de observación, y además permite aislar ciertos temas de gran interés.

3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP

- Elaboración de la entrevista
- Aplicación de la entrevista al Gerente
- Lectura de los resultados obtenidos sobre los indicadores del desempeño laboral realizados anualmente

En esta fase se llevó a cabo la elaboración y aplicación de la entrevista al Gerente el Ing. Adrian David Sandoya Unamuno, posteriormente se efectuó la lectura de los resultados obtenidos sobre los indicadores del desempeño laboral realizados anualmente por el área de talento humano con la finalidad de identificar los efectos que han desencadenado el desempeño laboral.

FASE 2. DIAGNOSTICAR LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMAPASOSQ-EP

- Elaboración de la encuesta
- Aplicación de la encuesta a los servidores públicos
- Tabulación y análisis de los resultados
- Análisis de la correlación entre el estrés y el desempeño laboral

En la presente fase se elaboró la encuesta, la cual se aplicó a los servidores de la EMAPASOSQ-EP, que ayudó a diagnosticar las causas y efectos que influyen en el estrés y desempeño laboral, posteriormente se realizó la tabulación y análisis de los resultados obtenidos, por último, se efectuó la correlación entre las variables de estudio.

FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS CON ACCIONES QUE PERMITAN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP

- Diseño de estrategias con acciones que permitan minimizar la existencia del estrés laboral
- Sociabilización de la propuesta de mejora con los involucrados en la investigación

En esta fase se llevó a cabo la realización y el diseño de las estrategias que permitan minimizar el estrés laboral y finalmente se realizó la socialización de dicha propuesta de mejora con los involucrados dentro de la investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se despliegan los principales resultados obtenidos a través de las metodologías utilizadas, a fin de analizar los factores de estrés que inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé (EMAPASOSQ-EP) para la proposición de estrategias de acción de mejora que permitan corregir inconsistencias presentes en las variables estudiadas.

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP.

Para la identificación de los factores que influyen de manera directa en el desempeño laboral en los servidores de la EMAPASOSQ-EP, se aplicó una entrevista estructurada (Anexo 1) al gerente de la institución para conocer sus perspectivas frente a la problemática planteada. La realización del instrumento de evaluación cualitativa se realizó mediante adaptaciones con base al cuestionario sobre el estrés laboral de la Organización Mundial del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y de investigaciones como la de Pilligua y Arteaga (2019), Monroy (2015), Guevara (2016).

Dado que la ejecución de la presente fase se desarrolló con base a identificar los factores que facultan el desarrollo del estrés laboral en los servidores públicos de la institución intervenida, para efecto de estas nociones se recopiló los factores de investigaciones aplicadas en relación a las variables del presente estudio la cual se relacionaron con los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista.

En estudios concernientes a la evaluación del estrés laboral, se identificaron diversos factores que propenden el estrés en el personal de una institución, la Organización Mundial del Trabajo (2013) en su estudio de prevención del estrés en el trabajo declara que los factores que más generan estrés laboral en el trabajo son factores psicosociales, horarios de trabajo, métodos de trabajo, ambiente de trabajo

y el equilibrio entre vida y trabajo. En la investigación de Osorio y Niño (2017), predominan los factores psicosociales como desencadenantes de estrés,

Por su parte Tello *et al.*, (2019) manifiesta que los factores más visibles en su estudio son las relaciones laborales y seguridad física de las áreas de trabajo. Así mismo Quispe *et al.*, (2017) sostiene que los elementos más preponderantes en su diagnóstico son los recursos personales, recursos y demandas laborales. Por último, Patlán (2019), determinó como factores causales de estrés laboral a la gestión directiva, presión de trabajo, falta de apoyo institucional. Los factores descritos se relacionarán con las perspectivas del entrevistado y se estableció cuáles son los factores que más generan estrés dentro de la institución intervenida.

En el cuestionario se indagaron aspectos como las causas que generan presión en el desarrollo de las actividades de trabajo, manifestando que en cierta parte se generan presiones por el tipo de servicio que prestan, dado que es de primera necesidad y generalmente la mayoría realizan más de las horas asignadas. En cuanto a cómo se han manifestado los servidores frente a la presión de las funciones que desempeñan, explicó que generalmente se presentan problemáticas que causan tensión laboral, uno de éstos es que la planta no cuenta con capacidad ampliada de distribución del servicio por lo que la mayoría del personal tiene que buscar la resolución de dichos problemas antes de que se suspenda el servicio, esto ocasiona niveles de estrés que se ven reflejado en la post-productividad.

Bajo este mismo contexto, manifestó que los problemas entre compañeros de trabajo constituyen inconformidad y un ambiente laboral de tensión, estos suelen ser ocasionados por trabajadores que no están comprometidos con los objetivos de la institución. Desde su perspectiva como líder, explicó qué aspectos se deberían trabajar en sus colaboradores para que no se llegue a afectar su desempeño laboral, manifestando que estos deben conocer los procedimientos de su trabajo, permitiéndoles desenvolverse de manera óptima, creando un compromiso de cumplimiento en relación con las metas de la institución.

En otra instancia, el entrevistado califica el nivel de desempeño del personal a su cargo como bueno, explicó que al inicio de la toma de administración se procedió a evaluar *in situ* como conllevaba la mayoría de los procedimientos los colaboradores

(administrativo y operativo) en la institución, esto permitió detectar inconsistencias que con la aplicación de retroalimentación se consiguió mejoras en el desempeño productivo de los mismos.

No obstante, considera que no existe igualdad en la responsabilidad de competencias entre los colaboradores, enunciando que, así como existen trabajadores responsables, la irresponsabilidad de algunos merma el cumplimiento de metas a largo y corto plazo, dado que no mantiene compromiso institucional. Así también, formula que la falta de cumplimiento de competencias de algunos de sus colaboradores, puede afectar el desempeño del resto del personal.

Además, supo manifestar que existen niveles de estrés en una parte de su personal por la presión y exigencias laborales, por la relación del clima laboral mantenido entre los colaboradores de la institución y los cambios suscitados por causas fortuitas en el servicio, dado que ciertos trabajadores no tienen la capacidad de respuesta adecuada para la mejora de dichos problemas. Por esto, considera importante emplear estrategias que permitan el mejoramiento de este, a su vez, reflexiona que es una necesidad prioritaria en la empresa tener que motivar permanentemente a los trabajadores para que cumplan sus actividades.

A continuación, se presenta una matriz resumen de la entrevista, donde se detalla la situación actual mediante los problemas específicos detectados a través de la perspectiva del entrevistado y la identificación de los factores causales de estrés laboral:

Tabla 6. Matriz resumen de la entrevista.

PREGUNTAS	RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	OBSERVACIONES A LAS RESPUESTAS RECEPTADAS	FACTORES IDENTIFICADOS
¿Considera en general que el trabajo que se realiza en la empresa genera presión?	Presiones por el tipo de servicio que prestan, es de atención prioritaria por lo que la demanda de tiempo extra es recurrente	La demanda de tiempo extra recurrente genera niveles de cansancio y estrés, afectando la productividad y el desempeño de los servidores.	Presión de Trabajo Demandas laborales
¿Cómo se ha manifestado en usted o alguno de sus colaboradores esa presión?	Ante la presión por ciertos problemas en el servicio, el personal tiene que buscar su resolución antes de que se suspenda el servicio, esto ocasiona niveles de estrés que se ven reflejado post-productividad.		

¿Cree usted que los problemas entre compañeros de trabajo constituyen un estresor que puede afectar el desempeño laboral de la unidad?	Principalmente generan inconformidad y un ambiente laboral de tensión, se ocasionan generalmente por la falta de compromiso institucional.	Presencia de trabajadores sin compromiso profesional e institucional	Aspectos Psicosociales
Desde su perspectiva como Líder ¿qué aspectos se deberían trabajar en sus colaboradores para que no se llegue a afectar su desempeño laboral y profesional?	Deben retroalimentarse de los procedimientos de trabajo, para su óptimo desenvolvimiento, y su compromiso de cumplimiento con relación a las metas de la institución.	La estrategia planteada por la directiva es la retroalimentación constante en procesos institucionales de los servidores para la mejora de su desempeño.	Gestión Directiva
¿Cómo califica el nivel de desempeño del personal a su cargo?	Su desempeño es bueno, esto ocasionado por las evaluaciones, detección de inconsistencias y retroalimentación a los colaboradores aplicados al inicio de la toma de administración, donde se consiguió mejoras en el desempeño productivo de los mismos.	Existencia de un buen desempeño, no obstante, se pueden aplicar medidas de mejora para optimizarlo y conseguir la calidad adecuada	Gestión Directiva
¿Considera que existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador?	No existe igualdad en la responsabilidad de sus competencias, la irresponsabilidad de ciertos merma el cumplimiento productivo de la entrega de servicios.	Falta de compromiso institucional de los servidores.	Métodos de Trabajo Gestión Directiva
¿Cree usted que la falta de competencias de alguno(s) de sus colaboradores, puede afectar el desempeño del resto del personal?	La falta de compromiso de cada servidor afecta a sus compañeros de trabajo.	Se deben direccionar estrategias que potencien estos parámetros.	Relaciones laborales Aspectos Psicosociales
¿Considera usted la posibilidad que pueda llegar a existir estrés en una parte de su personal por la presión y exigencias laborales?	Las exigencias propias del servicio que presta la organización, demanda ciertas exigencias laborales que podrían desencadenar presión y estrés laboral.	Exigencias profesionales facultan niveles de estrés laboral.	Presión de Trabajo Demandas laborales
¿Considera usted una necesidad en la empresa tener que motivar permanentemente a los trabajadores para que cumplan sus actividades?	La motivación de los trabajadores fomenta un mejor desempeño laboral y óptimos niveles de compromiso y cumplimiento en metas establecidas.	Se deben plantear mecanismos de motivación, que fomenten un buen clima laboral y desestimen los niveles de estrés existentes.	Ambiente de Trabajo Gestión Directiva
¿Existe alguna relación entre clima laboral y estrés?	Su relación es vivencial, de estas variables depende un buen desempeño laboral.	Fomentar evaluaciones periódicas de estos parámetros.	Gestión Directiva

¿Podría describir una vivencia sucedida en el contexto de su trabajo?	Dado a los cambios suscitados por causas fortuitas en el servicio, algunos servidores no tienen la capacidad de respuesta adecuada para la mejora de dichos problemas.	Los servidores no se adaptan a los procesos institucionales ni se encuentran capacitados para la resolución de problemas en situaciones de presión.	Falta de apoyo Institucional, Recursos personales
---	--	---	--

Fuente: Elaborado por los autores de la investigación

Posterior a la relación de las perspectivas del entrevistado con los factores desencadenantes de estrés laboral determinados con base a antecedentes investigativos, se procede a determinar cuáles son los que mantienen mayor presencia dentro de la institución evaluada a partir de lo planteado en la siguiente figura:

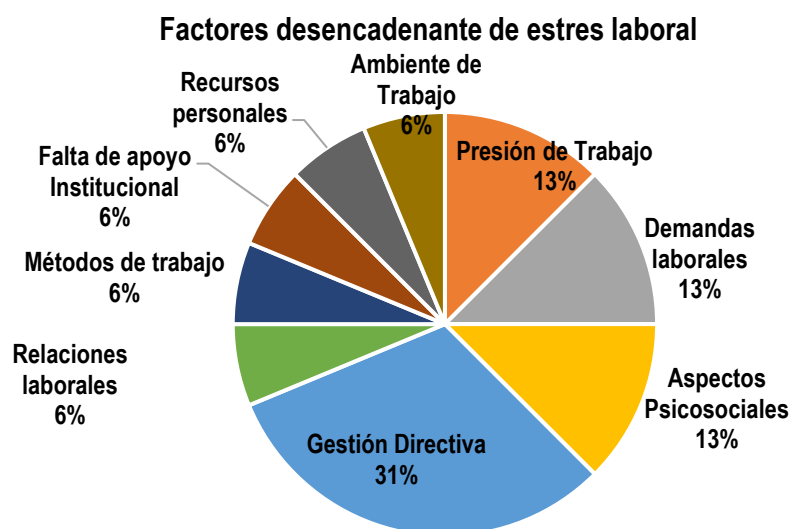


Figura 2. Factores que desencadenan estrés laboral dentro de la EMAPASOSQ-EP

Mediante la siguiente figura se puede establecer que el factor que más incide en el estrés de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP es el de la gestión directiva con un 31%, seguido de la presión de trabajo, demandas laborales y los aspectos psicosociales con el 13%, por último, los factores de relaciones laborales, métodos de trabajo, falta de apoyo institucional, recursos personales y ambiente de trabajo, son causas que derivan estrés laboral en bajo porcentajes con un 6%.

4.1.1. INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA EMAPASOSQ-EP.

En esta actividad se realizó un análisis de la evaluación de desempeño institucional aplicada por la Unidad de Administración del Talento Humano (UATH) de la institución, los resultados consolidados obtenidos en esta evaluación (tabla 7) se relacionan con la información del constructo de preguntas (Anexo 2) aplicado para la evaluación del estrés en los servidores administrativos de la institución.

Tabla 7. Resultados consolidados de la evaluación de desempeño de la EMAPASOSQ-EP.

Factores				Evaluación Cuantitativa	Evaluación Cualitativa
Ponderación (35%)	Ponderación (30%)	Ponderación (20%)	Ponderación (15%)		
Indicadores de Gestión Estratégica	Nivel de eficiencia del desempeño individual	Nivel de satisfacción del usuario externo	Nivel de satisfacción del usuario interno	%	Escalas
33,70%	26,89%	12,96%	11,79%	85,40%	Satisfactorio

Fuente: Evaluación de desempeño aplicado a los servidores de la EMAPASOSQ-EP

Nota: En la presente tabla constan los factores estimados que contempla la evaluación de desempeño a excepción del devengado del cumplimiento de normas internas que no reflejaron datos.

Mediante el análisis de la evaluación de desempeño institucional, se pudo detectar que el nivel de desempeño de los servidores públicos dentro de la institución evaluada es satisfactorio, donde se destacan niveles adecuados (33,70%) en los Indicadores de Gestión Estratégica, (26,89%) en el Nivel de eficiencia del desempeño individual y Nivel de satisfacción del usuario interno (11,79%), no obstante, el nivel de satisfacción del usuario externo (12,96%) difiere en cierto porcentaje con su grado de ponderación, evidenciando niveles de inconformidad por parte de los receptores del servicio.

Estos resultados difieren con las perspectivas del gerente de la institución, con base a las ponderaciones determinadas por la evaluación del desempeño los niveles de eficiencia de los servidores se encuentran en los parámetros adecuados, no obstante, manifiesta que los servidores no cumplen con sus obligaciones de manera adecuada, por falta de capacidades de respuesta ante sus competencias, ahora bien, estas falencias que detecta el directivo podrían derivarse del nivel de satisfacción del usuario externo que presenta una variación significativa de su

escala de ponderación, si bien de manera interna no se presentan bajos índices de eficiencia, el usuario externo muestra molestias al percibir el servicio.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 227 consagra que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. De la satisfacción del servicio externo “Se asegura en gran medida en cuanto el usuario o ciudadano reciba un servicio diligente, amable y no discriminatorio que se encuentre centrado, diseñado y ejecutado de acuerdo con sus necesidades y expectativas” (Ministerio del Trabajo, 2018. p. 10).

En complemento a lo anterior descrito la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018) en su artículo 22, determina que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo con la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo. Conjuntamente el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP (2011), en su artículo 120 - literal a, indica que la calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias será uno de los procesos que forman parte de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano.

4.2. DIAGNÓSTICO DE LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMAPASOSQ-EP

En el cumplimiento del presente objetivo, se realizó un diagnóstico de las causas y efectos del estrés ante el desempeño laboral de los servidores de la EMAPASOSQ-EP, para el análisis de las problemáticas existentes, se hizo necesario aplicar una encuesta estructurada mediante la operativización de las variables la cual incluye dimensiones e indicadores ponderadas mediante las siguientes escalas utilizadas, nunca, rara vez, algunas veces, frecuentemente y siempre, adaptadas de las medidas de enfoques en el estudio (superficial o profundo) de Simons, *et al.*, (2004). Bajo este argumento a continuación se detallan las gráficas con datos porcentuales a partir de los resultados por dimensiones, así también se presenta el análisis de la

fiabilidad de las escalas del constructo de preguntas aplicados en la siguiente (tabla 8).

- ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL CONSTRUCTO

Tabla 8. Alfa de Cronbach de las escalas de evaluación aplicadas en el instrumento de la encuesta.

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,995	,996	25

Fuente: Datos procesados en SPSS

El análisis de la consistencia interna del constructo aplicado (tabla 8), basado mediante la prueba alfa de Cronbach se desarrolló en el paquete estadístico SPSS, permitiendo estimar la fiabilidad del instrumento de medida mediante el conjunto de las 25 preguntas. Aplicado el análisis estadístico se detectó una alta consistencia, con un coeficiente de alfa igual a 0,995, determinando que la fiabilidad del instrumento y las escalas aplicadas es la adecuada.

DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD/CALIDAD

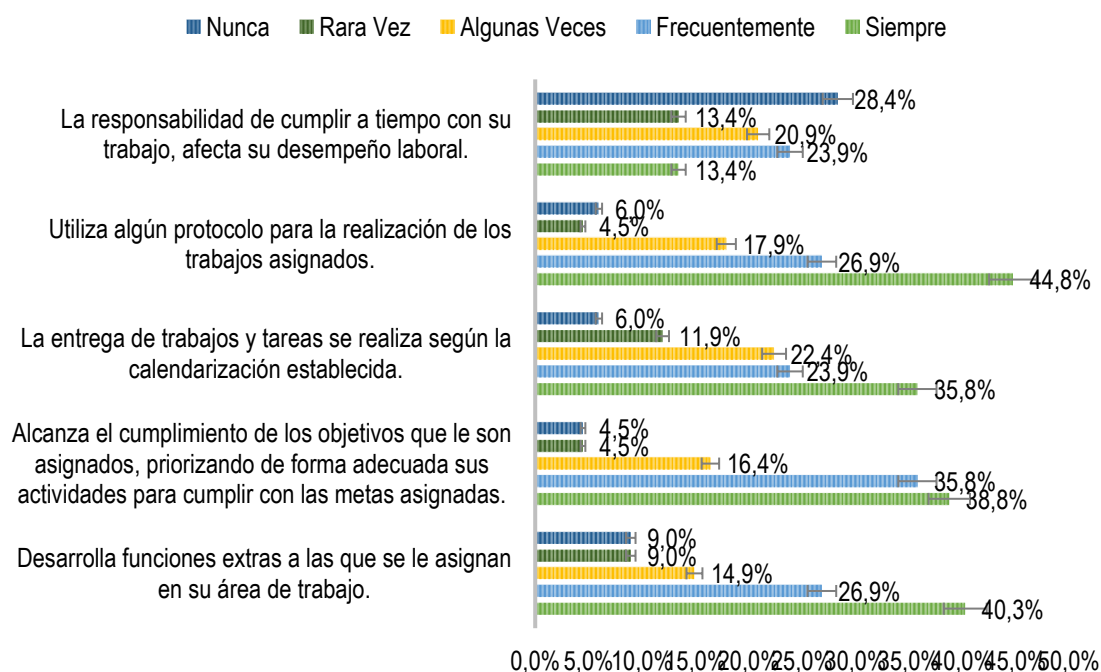


Figura 3. Resultados de la dimensión de Responsabilidad/Calidad.

Fuente: Perspectivas de servidores obtenidas mediante el instrumento de la encuesta

Dentro de la dimensión de Responsabilidad/Calidad en relación con el estrés laboral, se indagó si la responsabilidad de cumplir tareas o metas en algún tiempo determinado afecta su desempeño laboral, donde el 41,8% de los servidores manifiestan que este factor no genera o rara vez crea improductividad laboral, un 13,4% expresan que muy rara vez lo ocasiona, así también se evidencia que este factor siempre o frecuentemente influye en el desempeño de los servidores con un 44,8%. En cuanto al cumplimiento de objetivos asignados a los servidores, existe un nivel de acatamiento del 74,6%, el 14,9% solo algunas veces mantienen el sentido de pertinencia de efectuar sus concesiones, y el 9% correspondiente a que rara vez y nunca cumplen con sus objetivos y metas laborales.

Así también, se cuestionó si la entrega de tareas asignadas las realizaba mediante alguna calendarización establecida, un 59,7% de encuestados expresan que esta metodología de entrega de tareas se utiliza siempre y frecuentemente, el 22,4% a veces cumplen con dicha calendarización, así también se evidencia que el 17,9% no cumplen con la entrega de trabajo bajo este calendario. Con base en la indagación anterior, el 74,4% siempre y frecuentemente usan protocolos de trabajo para el desarrollo de sus competencias, el 16,9% algunas veces, solo el 10,5% rara vez o nunca utilizan estos protocolos de trabajo.

Por último, otro de los aspectos investigado dentro de esta dimensión fue si los servidores desarrollan funciones extras a las asignadas en su área de trabajo, donde el 67,2% del total de servidores encuestados manifiestan que siempre y frecuentemente surgen estas medidas en esta institución, un 14,9% algunas veces, y un 9% para rara vez y nunca.

En general la dimensión de Responsabilidad/Calidad presenta problemáticas en la responsabilidad de entregar su trabajo a tiempo como factor que propende a bajo niveles de desempeño, así también se evidencia valores porcentuales que facultan ciertas inconsistencias como el alcance de los objetivos y metas propuestas a los servidores, la entrega de las tareas asignadas mediante y en cumplimiento del calendario determinado, en la entrevista realizada, el gerente de la organización planteó que ciertos servidores se estresan por la realización de sus actividades o por problemas fortuitos propios del servicio.

En estudios como el de Paredes (2016) donde se evaluó el estrés en relación al desempeño laboral, la responsabilidad de cumplir tareas específicas raras veces o nunca genera niveles de estrés, esto pudo darse posiblemente porque la estructura de la empresa es sencilla, o porque se promueve una actitud de apertura y confianza en el personal. Así mismo Velázquez (2022) en su estudio del estrés laboral sostiene que la eficiencia del personal en situaciones de presión por cumplimiento de trabajo puede algunas veces desencadenar estrés laboral impidiendo desarrollar sus actividades con la calidad adecuada.

Desde las perspectivas de Baquero (2016), las situaciones más recurrentes que desencadenan estados de estrés y bajo desempeño en los trabajadores “Son el cumplimiento de metas laborales y personales, cumplir a cabalidad obligaciones, cumplir y alcanzar metas, presión del trabajo, que las cosas les salgan bien y conseguir objetivos institucionales” (p. 29).

DIMENSIÓN: ACTITUD DE SERVICIO

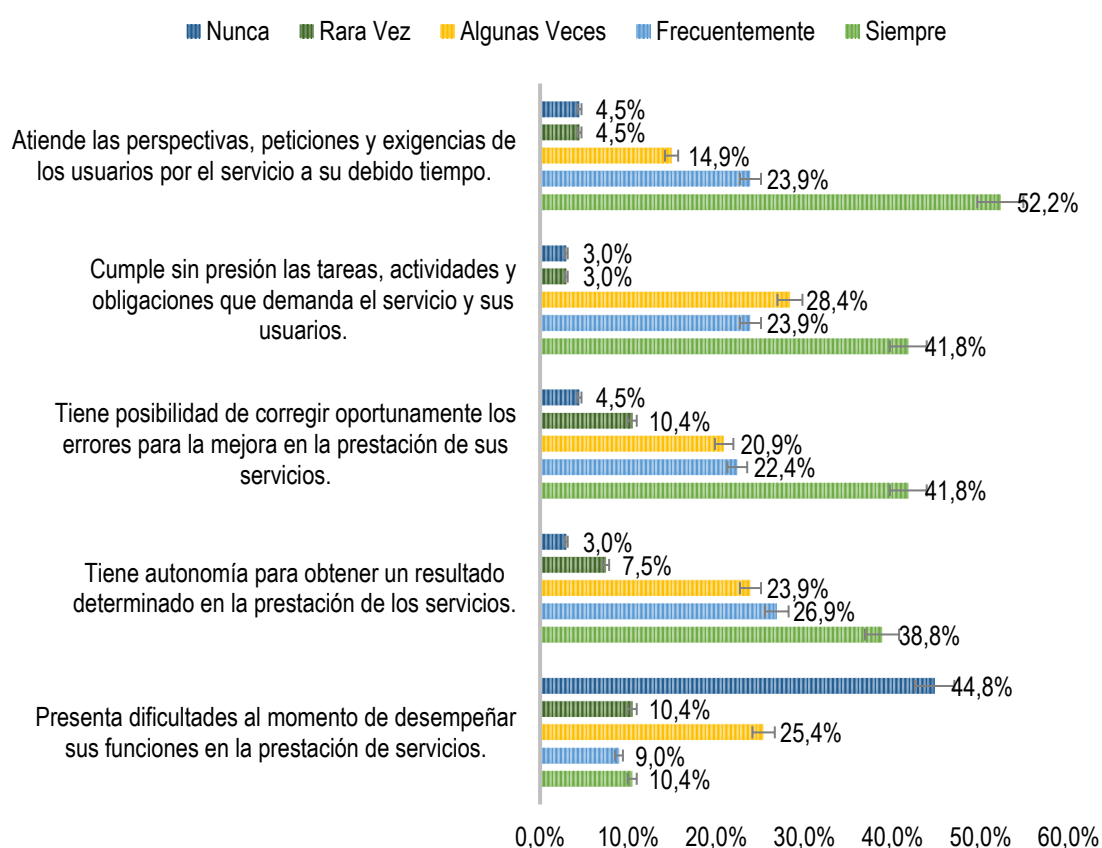


Figura 4. Resultados de la dimensión de Actitud de Servicio.

Fuente: Perspectivas de servidores obtenidas mediante el instrumento de la encuesta

En la figura 3 se presentan los resultados obtenidos para la dimensión de actitud de servicio, en el contexto de la atención de las perspectivas, peticiones y exigencias de los usuarios por el servicio a su debido tiempo, el 76,1% expresan que siempre y frecuentemente las cumplen, el 14,9% solo lo realiza algunas veces, y 9% rara vez y nunca lo ejecutan. Referente al cumplimiento las tareas, actividades y obligaciones que demanda el servicio y sus usuarios, el 65,7% manifiestan desarrollarla siempre y frecuentemente sin ningún tipo de presiones, el 20,9% algunas veces sienten cierto tipo de presión en el desarrollo del servicio, y el 3% rara vez y nunca sienten que trabajan sin presiones.

En cuanto a la disponibilidad de poder corregir errores oportunamente para la mejora en la prestación de servicios, un 64,2% siempre y frecuentemente tienen dicha disponibilidad, el 20,9% solo algunas veces, y un 14,9% que rara vez y nunca cuentan con esta oportunidad. Por otro lado, se indagó si tienen autonomía para obtener un resultado determinado en la prestación de servicios, existe un 65,7% de que siempre y frecuentemente la tienen, el 23,9% solo algunas veces, y el 10,5% rara vez y nunca la tienen.

En última instancia dentro de esta dimensión, se indagó a los servidores si presentan dificultades al momento de desempeñar sus funciones en relación a la presentación de servicios, el 52,2% de los encuestados expresan que no presentan dichas dificultades, el 25,4% manifiestan que algunas veces si las presenta, y un 19,4% que siempre y frecuentemente las mantiene.

En retrospectiva de la dimensión de actitud de servicio, se presentan deficiencias por parte de los servidores al momento de desempeñar sus funciones en la prestación de servicios, así también, indirectamente se evidencia valores porcentuales significativos en que solo algunas veces tienen, la posibilidad de corregir oportunamente los errores y el cumplimiento actividades y obligaciones que demanda el servicio y sus usuarios sin presiones, esto se contrasta con los resultados de la evaluación del desempeño institucional, dado que los valores ponderativos en cuanto a la satisfacción del usuario externo mantienen niveles medios de cumplimiento.

Gómez y Saravia, (2009) indican que generalmente un 75% del personal de las empresas públicas mantienen niveles de estrés por la atención al usuario por encima del 25% de los empleados de las empresas privadas, esto derivado por los tipos de servicios ofrecidos o por la afluencia y exigencias de los usuarios. De acuerdo a Mamani *et al.*, (2021) en su diagnóstico del estrés laboral y rendimiento laboral, detectó niveles de estrés alto y estrés muy alto por la sobrecarga laboral, demasiada exigencia por la atención a los clientes, por los niveles de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables.

Pese a que la atención a los usuarios genera niveles de estrés en los servidores, la Ley Orgánica De Servicio Público [LOSEP] (2010), en su artículo 22 literal b estipula que los servidores deben “cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”. Ante estas nociones, las instituciones deben enfocar estrategias que permitan mitigar los factores desencadenantes de estrés y faculten aptitudes de servicios adecuados a las exigencias del usuario.

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN

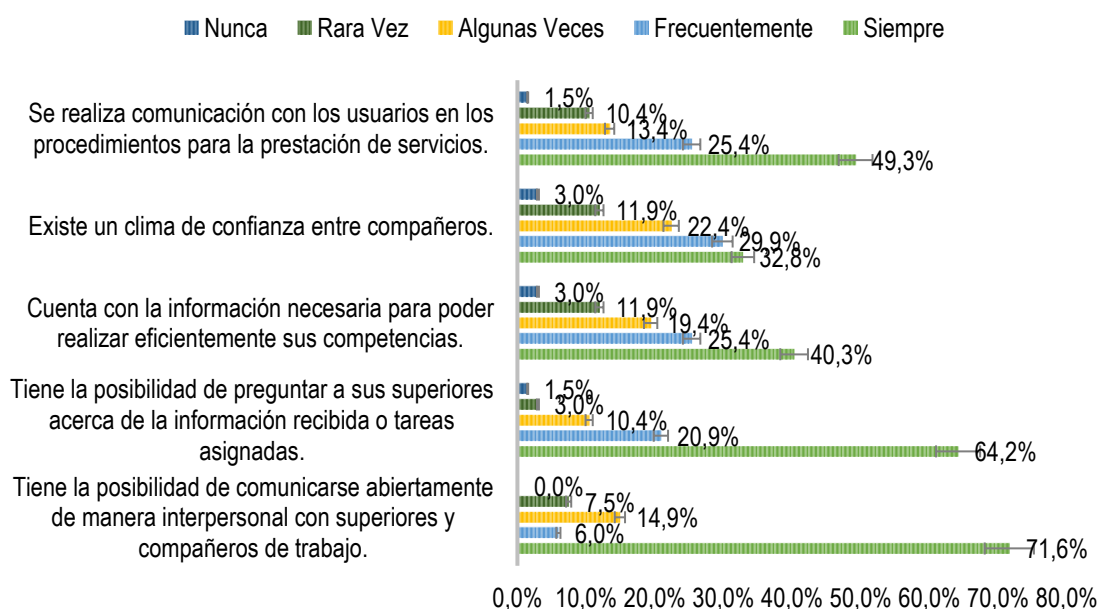


Figura 5. Resultados de la dimensión de Comunicación.

Fuente: Perspectivas de servidores obtenidas mediante el instrumento de la encuesta

En la dimensión de comunicación, se cuestionó si los servidores mantienen comunicación continua con los usuarios por los procedimientos propios del servicio, los encuestados manifiestan que esta interacción se genera siempre y frecuentemente en un 68,7%, el 25,4%, solo algunas veces, y el 23,8% de los servidores no tiene o rara vez tiene la comunicación. Por otro lado, se cuestionó acerca de la existencia de un buen clima de confianza entre compañeros, donde el 62,7% mencionan que siempre y frecuentemente existe el efecto de confianza entre servidores, el 22,4% solo algunas veces, y el 14,9% declaran que rara vez o nunca ha presentado aspectos de confianza con sus compañeros.

Así mismo se indagó sobre la obtención de información necesaria para el desarrollo eficiente de sus competencias, donde el 85,1% frecuentemente la tienen, el 19,4% solo algunas veces, así mismo se evidencia que el 14,9% rara vez o nunca cuentan con dicha información. En cuanto a la posibilidad de preguntar a sus superiores acerca de la información recibida o tareas asignadas, el 64,2% indican que siempre o frecuentemente preguntan, el 10,4% sólo lo emplea algunas veces, el 4,5% rara vez o nunca tiene acceso de información por parte de los superiores. Así mismo el 77,6% siempre y frecuentemente pueden comunicarse abiertamente de manera interpersonal con sus superiores y compañeros de trabajo, el 14,9% solo algunas veces, y rara vez el 7,5%.

Dentro del análisis de la dimensión de comunicación en relación al estrés laboral, no se detectaron inconsistencias visibles que demanden mejoras, no obstante, se presentaron valores porcentuales con cierto nivel de significancia dado que solo algunas veces se cuenta con la información necesaria para la realización de tareas de trabajo, se mantiene un clima de confianza entre compañeros y se realiza una comunicación asertiva con los usuarios del servicio.

Es indispensable que se desarrollen adecuados procesos de comunicación institucionalmente, puesto que los servidores públicos deben tener la noción de generar habilidades de comunicación y mejorar la capacidad para elaborar, enviar y recibir información, ideas y actitudes orientadas hacia objetivos personales y organizacionales (Cordero *et al.*, 2020).

De acuerdo a las perspectivas de Onofre y Olano (2021) se debe fomentar la práctica de buenas relaciones y comunicación fluida en la institución, dado que, en su diagnóstico de la influencia del estrés en el desempeño laboral determinó que los procesos de comunicación decadentes facultan niveles medios de estrés en el personal de una organización. Por su parte Pacheco y Quispe (2018) determinaron mediante un análisis correlacional que existe una asociación estadísticamente significativa entre la comunicación y estrés laboral, donde la relación es inversamente proporcional, a medida que una aumenta la otra disminuye, es decir la percepción de una baja o mala comunicación organizacional se asocia a un mayor estrés laboral y viceversa.

DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO

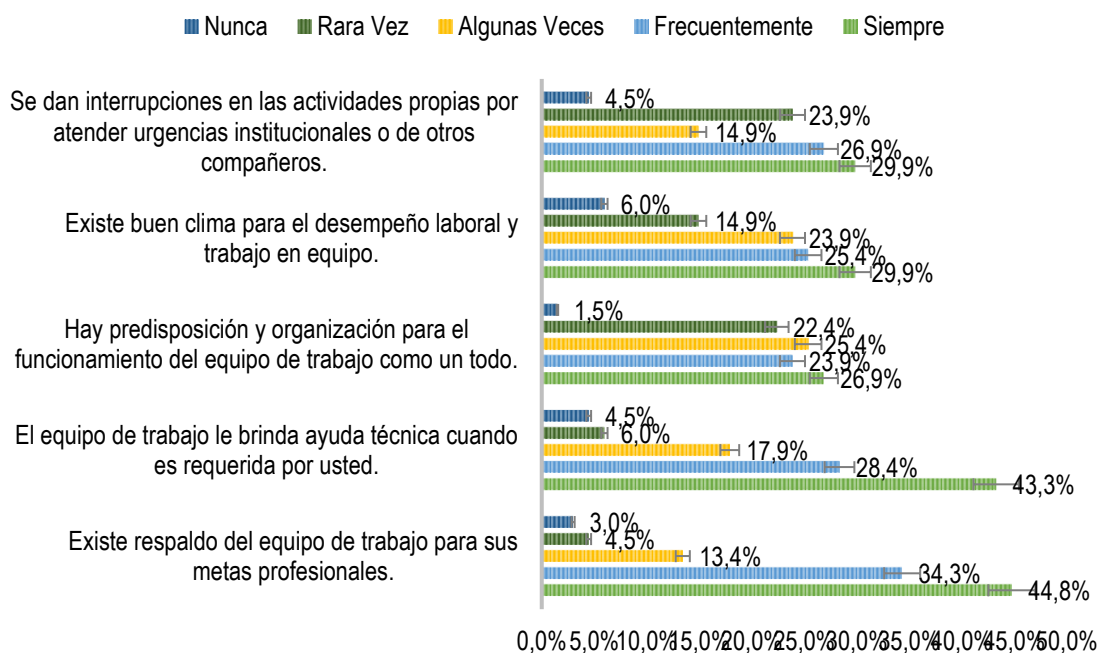


Figura 6. Resultados de la dimensión de Trabajo en equipo.

Fuente: Perspectivas de servidores obtenidas mediante el instrumento de la encuesta

En la figura 5 se representan los resultados de la dimensión de Trabajo en equipo, donde se indagó sobre la existencia de interrupciones en las actividades propias por atender urgencias institucionales o de otros compañeros, donde un 56,8% de servidores manifiestan que siempre y frecuentemente se generan estas circunstancias, algunas veces con el 14,9%, y el 28,4% raras veces o nunca se generan este tipo de imprevistos.

Por otro lado, el 55,3% exteriorizan que siempre y frecuentemente existe un buen clima para el desempeño laboral y trabajo en equipo, un 23,9% indican que solo se genera algunas veces, y un 20,9% sostienen que rara vez o nunca existe un buen clima de trabajo que propenda un buen desempeño y trabajo en equipo. En referencia a la predisposición y organización de los servidores para el funcionamiento del equipo de trabajo como un todo, el 50,8%, declaran que siempre existe organización del equipo de trabajo, un 25,4% solo algunas veces, y el 23,9% de los servidores rara vez o nunca muestran predisposición de organización para el trabajo en equipo.

En cuanto al respaldo del equipo de trabajo para sus metas profesionales, el 78,2% de los servidores expresan que siempre y frecuentemente mantienen el respaldo de sus compañeros de labores, el 13,4% solo algunas veces, y el 7,5% muy rara vez o nunca sienten dicho respaldo de sus compañeros. Así mismo se investigó sobre la existencia de apoyo técnico de sus compañeros cuando se los solicita, con un 71,7% que afirman que siempre y frecuentemente se evidencia dicha asistencia, el 17,9% solo algunas veces la percibe, y el 10,5% muy rara vez o nunca reciben dichas asistencias técnicas cuando son solicitadas.

En el análisis de la dimensión de trabajo en equipo, se detectaron inconsistencias referente a las interrupciones constantes mantenida en sus horas laborales, además se revelaron perspectivas compartidas en relación al trabajo en conjunto de todos los colaboradores de la institución, pese a que se evidencia el respaldo del grupo laboral en la realización de tareas, la organización adecuada de este conjunto no se genera siempre en forma consistente, así también en cuanto al clima organizacional, varios de los servidores entrevistados expresan que no es el adecuado, dado que solo algunas veces o rara vez se evidencia.

En la investigación de Onofre y Olano (2021) su población en estudio afirman que la falta de cohesión del trabajo en equipo propende niveles medio de afectación, lo cual sugiere la necesidad de trabajar en aspectos como la colaboración del equipo de trabajo, la organización interna y coordinada de actividades y la presión del equipo de trabajo, a fin de recuperar la armonía y unión del grupo.

De la misma manera Paredes (2016) en su estudio determinaron que la mayoría de los colaboradores evaluados raras veces les estresa trabajar en equipo, sin embargo, la falta de cohesión en un equipo de trabajo es indudablemente un fuerte estresor, debido a que cuando el grupo no se encuentra unido, a cada miembro le resulta más difícil realizar su trabajo, por ende, se dificulta el cumplimiento de los objetivos empresariales.

No obstante, estas perspectivas están compartidas, puesto que en ciertas ocasiones a los colaboradores de una institución les genera cierto nivel de estrés hacer equipos de trabajo, un ejemplo de lo anterior descrito es el estudio de Aray y Acosta (2016) donde la totalidad de su muestra evaluada indican que generalmente al trabajar en equipo existe demasiadas presiones, sintiéndose incómodos al trabajar en equipo y generando niveles elevados de estrés en el personal.

DIMENSIÓN: PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE LABORAL

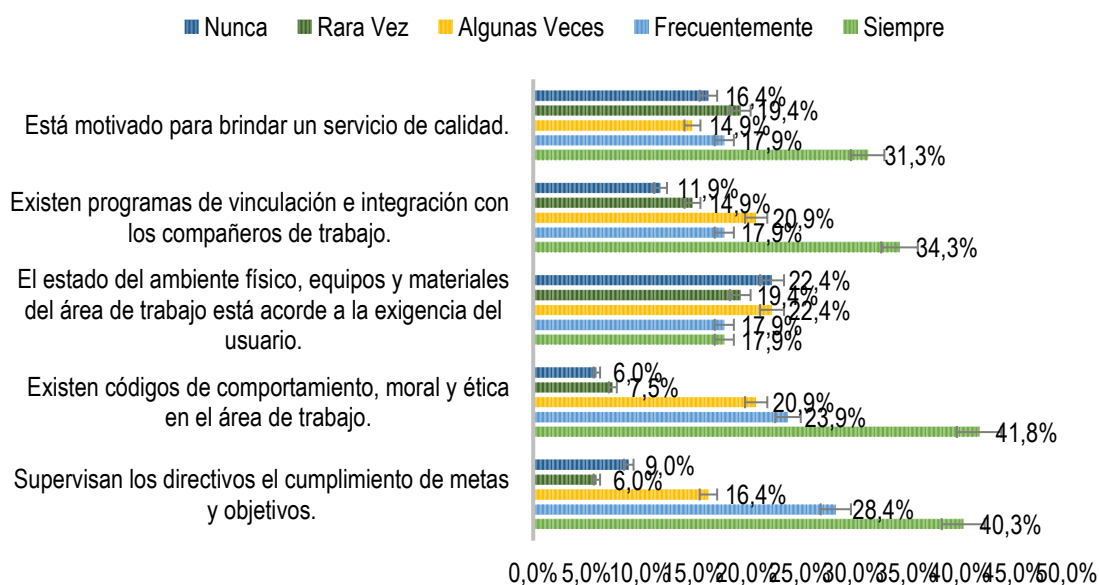


Figura 7. Resultados de la dimensión de Protección al medio ambiente laboral.
Fuente: Perspectivas de servidores obtenidas mediante el instrumento de la encuesta

En la presente instancia se evidencian los resultados de la dimensión de protección del medio ambiente laboral, se indagó si los servidores mantenían la motivación adecuada para brindar un servicio de calidad a los usuarios, el 49,2% manifiestan siempre y frecuentemente estar motivado, el 14,9% solo algunas veces presentan niveles adecuados de motivación y el 35,8% rara vez o nunca se encuentran

motivado para brindar el servicio desde los indicadores de calidad. Sobre la existencia de programas de vinculación e integración con los compañeros de trabajo, el 52,2% de los servidores afirman que siempre y frecuentemente existen estos programas, el 20,9% solo algunas veces, y el 26,8% indican que rara vez o nunca hacen uso de programas de vinculación.

En el contexto del estado del ambiente físico, equipos y materiales del área de trabajo acorde a la exigencia del usuario, el 35,8% ponen de manifiesto que siempre y frecuentemente están acorde a las perspectivas del usuario, el 22,4% solo algunas veces, y el 41,8% sostienen que rara vez o nunca están acorde estos factores y no guardan correspondencia a las exigencias del usuario.

De la misma manera se indagó sobre la existencia de códigos de comportamiento, moral y ética en el área de trabajo, el 65,7%, indicó que siempre y frecuentemente se aplican estas normativas, el 20,9%, solo algunas veces, y en contraparte el 13,5% de los servidores expresan que estos se aplican rara vez o nunca se aplican estos códigos en el desarrollo de sus competencias. Otro de los aspectos indagados fue la existencia de supervisiones de los directivos en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, el 68,7%% indican que siempre y frecuentemente se aplican dichas supervisiones, el 16,4% explican que estas se realizan solo algunas veces, y 15% de los servidores revelan que rara vez o nunca se realizan estas supervisiones.

En el contexto del estado del ambiente físico, equipos y materiales del área de trabajo acorde a la exigencia del usuario, el 17,9% ponen en manifiesto que siempre están acorde a las perspectivas del usuario, y el 17,9% indican que frecuentemente lo están y algunas veces con el 22,4%, por su parte, el 19,4% sostienen que rara vez están acorde estos factores al usuario y un 22,4% difieren ante lo demás resultados, al expresar que estas instancias no guardan correspondencia a las exigencias del usuario.

En la presente variable examinada, se detectaron falencias en relación al estado del ambiente físico, equipos y materiales del área de trabajo acorde a la exigencia del usuario, por otra parte, se comprobaron ciertos parámetros con tendencias desfavorables, representados con valores porcentuales significativos, como la

existencia de supervisiones por parte de los directivos en correspondencia al cumplimiento de metas, objetivos y la inexistencia del uso de códigos de comportamiento, moral y ética en ciertas áreas de trabajo. Es imperioso indicar que la supervisión y el cumplimiento de los códigos de comportamiento son necesarios dentro de cualquier institución, sin embargo se deben emplear estrategias que mitiguen los niveles de estrés causados por la aplicación de estas medidas.

Sobre el factor del ambiente de trabajo, en estudios como el de Lara y Sailema (2018) se evidencia que hay ocasiones que los colaboradores crean diversas situaciones que provocan un mal ambiente de trabajo lo cual afecta el adecuado desempeño laboral y propende niveles medio de estrés en estos sujetos. Los resultados de este estudio guardan correspondencia con las perspectivas mantenidas por el directivo de la institución, al mencionar que ciertos servidores desarrollan de manera adecuada sus obligaciones, afectando al accionar de otros servidores, en concordancia con los resultados de la dimensión de aptitud de servicio donde los servidores presentan dificultades al momento de desempeñar sus funciones en relación a la presentación de servicios.

Por otro lado, Elizalde (2019) en su evaluación de la incidencia del ambiente laboral sobre el estrés, determinó mediante la aplicación de una correlación de estos factores que existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral concluyendo que a mayor ambiente laboral menores niveles de estrés se presentan en los colaboradores de una institución.

4.2.1. CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Comprobada la normalidad de los datos recabados en la investigación mediante la aplicación de la prueba estadística Shapiro Wilk (Anexo 3), se aplicará el método correlacional paramétrico Pearson para datos sin variaciones. Para la determinación del nivel de significancia de la presente prueba se contempla un valor del 0,05% ($p=0,05$), bajo el contraste de una hipótesis nula (H_0) y una general (H_a) de las cuales constan:

- Ho = No se presenta una relación significativa entre el estrés laboral y el Desempeño Laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.
- Ha = Se presenta una relación significativa entre el estrés laboral y Desempeño Laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.

- REGLAMENTACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Si la significancia bilateral es superior al valor ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula, si los valores son menores al valor ($p < 0,05$) se aceptará la hipótesis general, para la estimación del coeficiente de correlación de Pearson será positivo si el valor es de +1 y existirá una correlación débil si línea de regresión se inclina a -0. Para la interpretación del grado de relación entre las variables analizadas se utilizará los siguientes rangos de toma de decisiones.

Tabla 9. Rango de coeficientes de correlación.

Rango	Coefficiente de Correlación
0 – 0,25	Escasa o nula
0,26 - 0,50	Débil
0,51 - 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 - 1,00	Entre fuerte y perfecta

Fuente: Martínez *et al.*, (2009)

Tabla 10. Coeficientes de correlación de Pearson aplicado a las variables de estudio.

Correlaciones		Variable Estrés Laboral	Variabes Desempeño Laboral
Pearson	Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,021
		Sig. (bilateral)	0,973

Fuente: Datos procesados en SPSS

Se puede evidenciar mediante la aplicación del método de correlación de Pearson (tabla 10) un nivel de significancia del 0,97 siendo este mayor al valor estipulado ($p < 0,05$), dando apertura a desestimar la hipótesis general y aceptar la hipótesis nula, donde no se presenta una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP. Dado a la inexistencia de la relación lineal de las variables de estudio, desestimado por el nivel de significancia, no se toma en referencia el valor del coeficiente de correlación obtenido 0,021, ni la estimación del rango de relación (tabla 10).

Al no existir relación causal lineal entre las variables de estrés y desempeño laboral, se desestima la hipótesis de la investigación, indicando que el estrés no limita el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, que de acuerdo a los resultados mantenidos en la evaluación del desempeño las ponderaciones de los resultados consolidados no muestran inconsistencias considerables que determinen que el estrés laboral influye sobre el desempeño de los servidores.

Esto se reflejan en los niveles mantenidos en los indicadores de gestión estratégica, que pese a que existan ciertos factores que desencadenan niveles de estrés laboral, los servidores desarrollan una apropiada planificación de los objetivos institucionales y en la organización de recursos, mantienen la eficiencia del desempeño individual en parámetros adecuados, generando niveles de satisfacción en el usuario interno.

No obstante, es imperioso indicar que la satisfacción del usuario externo muestra parámetros medios de acuerdo a su ponderación, que a pesar que el método correlacional no lo asocie al desempeño laboral por no considerarlo significativo, existen factores de estrés que podrían desencadenar deficiencia en la atención al usuario. Jaramillo (2015), sostiene que la atención al usuario en el servicio público genera niveles estrés laboral en los servidores, esto desarrollado por las exigencias propias del servicio o por parte de los usuarios, teniendo la posibilidad de aumentar o disminuir dependiendo de las presiones que se presenten.

4.3. PROPOSICIÓN DE ESTRATEGIAS CON ACCIONES QUE PERMITAN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP

Si bien es cierto que los factores de estrés laboral determinados en los mecanismos de evaluación (encuesta y entrevista) no limitan el desempeño laboral al no existir relación causal entre las variables de estudio, de mantenerse la situación respecto a estos factores, a largo plazo se podría llegar a una afectación del desempeño laboral, por lo cual se hace imprescindible proponer el siguiente plan de mejora para minimizar estos posibles efectos.

4.3.1. PLAN DE MEJORA

Las instituciones deben velar por el mejoramiento continuo de sus servicios, por el bienestar de sus usuarios internos y la satisfacción de los usuarios externos, para dicho efecto, se deben plantear evaluaciones periódicas que les permitan identificar sus principales inconsistencias y situaciones desfavorables que puedan mermar la calidad de sus servicios y que en ocasiones surgen por factores internos como el estrés laboral derivado de entornos de trabajo insanos, desmotivación e insatisfacción por parte de los colaboradores de la institución.

Las evaluaciones institucionales como parte de la planeación estratégica implican un análisis, decisión y acción, para implementar estrategias que contribuyan a enfrentar los cambios del entorno institucional, esto se convierte un elemento fundamental para decidir la mejor alternativa para guiar a una organización hacia el logro eficiente de objetivos y metas fijadas (López, 2018).

La presente evaluación aplicada a los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, surgió con el objeto de identificar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los servidores y propiamente en la calidad del servicio que presta la institución. En la presente se conllevaron metodologías e instrumentos de evaluación donde se identificaron inconsistencias que serán sujetas a mejora mediante acciones correctivas determinadas mediante un plan de mejoras, este instrumento surge como una herramienta donde se plantean actividades encaminadas al mejoramiento de las inconsistencias detectadas como elemento de apoyo a la institución

4.3.2. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA

Plantear acciones correctivas para la mejora continua en el control del estrés y desempeño laboral mantenido en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quinindé (EMAPASOSQ-EP)

4.3.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Dirección General, Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera

4.3.4. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA

El desarrollo del presente plan de mejora se realizó con base a las preguntas que presentaron inconsistencias en la evaluación aplicada, las cuales se establecen a continuación (tabla 11), a las mismas se les plantea acciones que se deben ejecutar mediante las diferentes actividades encaminadas a la mejora de las problemáticas enunciadas, comprobar su viabilidad e instaurar las prioridades en las líneas de actuación del mismo, a su vez, se implementaran parámetros como los medios de verificación en donde se revisará el cumplimiento de la aplicación de dichas actividades, sus tiempos de aplicación y los responsables de su ejecución.

Tabla 11. Indicadores con inconsistencias detectadas

Indicadores evaluados.	Problemáticas Generales	Factores desencadenantes de las problemáticas
¿Considera en general que el trabajo que se realiza en la empresa genera presión?	Demanda de tiempo y actividades extras	La demanda de tiempo extra recurrente genera niveles de cansancio y estrés, afectando la productividad y el desempeño de los servidores.
¿Considera que existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador?	Presencia de trabajadores sin compromiso profesional e institucional	Falta de compromiso institucional de los servidores en la realización de sus actividades o demandas del servicio.
¿Considera usted la posibilidad que pueda llegar a existir estrés en una parte de su personal por la presión y exigencias laborales?	Exigencias laborales que facultan niveles inadecuados de estrés y desempeño laboral.	Las exigencias propias del servicio que presta la organización, demanda ciertas exigencias laborales que podrían desencadenar presión y estrés laboral.
¿Podría describir una vivencia de estrés laboral sucedida en el contexto de su trabajo?	Falta de capacitación de los servidores en referencia a los procesos y procedimientos propios del servicio.	Los servidores no se adaptan a los procesos institucionales ni se encuentran capacitados para la resolución de problemas en situaciones de presión generándoles situaciones de estrés en estos individuos.
El estado del ambiente físico, equipos y materiales del área de trabajo acorde a la exigencia del usuario	Poca adecuación de ambientes físicos, equipos y materiales del área de trabajo.	Las implementaciones y equipos de trabajo para la atención al usuario o demandas del servicio no se encuentran en condiciones adecuadas.
Ponderación de la evaluación del desempeño laboral Institucional.	Nivel inadecuado de satisfacción del usuario externo	Las percepciones del usuario ante la evaluación del desempeño, se derivan de factores como la falta compromiso institucional y capacitaciones a los servidores en cuanto a los procesos institucionales

Tabla 12. Plan de mejora

Situación/ Problemas detectados	Acciones a ejecutar	Actividades del plan de acción	Indicadores de logro	Metas establecidas	Medios de verificación	Tiempo de ejecución	Recursos	Responsables
Demanda de tiempo y actividades extras	Organizar la demanda de trabajo.	Implementar gestiones de control del proceso del servicio al cliente.	% de gestión de control a los procesos institucionales	Incrementar en un 90% las gestiones de control de la ejecución de procesos	Presentación de informe de la gestión de procesos.	Anual	Financieros Humanos Tecnológicos	Dirección general. Departamento de Talento Humano.
		Replantear capacitaciones periódicas con relación a la ejecución de procesos propios del servicio de la institución,	% de mejora en la atención del servicio a los usuarios.	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la atención al usuario en un 90%	Número de capacitaciones aplicadas	Semestral		
		Preparar cronogramas y lista de prioridades, así como la asignación de tareas a los servidores.	% de gestión de cronogramas y asignación de tareas	Reformular la asignación de tareas al 90% de los servidores públicos.	Verificación de la creación o modificación de cronogramas de asignación de tareas.	Trimestral		
Presencia de trabajadores sin compromiso profesional e institucional	Emplear estrategias que fomenten el desarrollo del compromiso laboral y profesional de los servidores públicos.	Inculcar los valores de la organización	% de capacitaciones aplicadas	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la percepción de los valores institucionales en un 95%	Número de capacitaciones aplicadas.	Trimestral	Humanos	Dirección general. Departamento de Talento Humano.
		Comunicar las metas y expectativas claras a los servidores	% de socializaciones aplicadas	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la percepción de las metas institucionales en un 97%	Número de socializaciones aplicadas	Trimestral		
		Fomentar procesos de comunicación abierta	% de talleres aplicados	Plantear la aplicación de talleres a los servidores públicos para mejorar en un 90% los procesos de comunicación interna.	Número de talleres aplicados.	Semestral		
		Fomentar una cultura de trabajo positiva.	% de capacitaciones aplicadas	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para fomentar una cultura sana de trabajo en un 90%	Número de capacitaciones aplicadas.	Trimestral		

Exigencias laborales que facultan niveles inadecuados de estrés y desempeño laboral.	Evaluar los procesos de ejecución del servicio.	Evaluar los procesos y procedimientos que se ejecutan, para la identificación de las actividades que generan cuello de botella en los tiempos de entrega de tareas y propiamente el servicio	% de evaluación de procesos y ejecución del servicio.	Gestionar la totalidad de los procesos institucionales, para agilizar los tiempos de ejecución del servicio en un 95%	Aplicación del análisis de valor agregado mediante PIEMA (Perdida de tiempos por exceso de: Planificación, Inspección, Espera, Movimientos, Almacenamiento)	Anual	Financieros Humanos Tecnológicos	Dirección general. Departamento de Talento Humano.
Falta de capacitación de los servidores en referencia a los procesos y procedimientos propios del servicio.	Aplicar retroalimentación al personal, promover el nivel de cumplimiento de objetivos institucionales	Aplicar retroalimentación a los servidores para ejecutar los procedimientos de forma adecuados para la entrega de servicios	% de evaluaciones aplicadas y la entrega de servicio.	Aplicar evaluaciones trimestrales al 95% de los servidores para identificar el grado de conocimientos que mantienen por la aplicación de actividades de retroalimentación.	Número de evaluaciones aplicadas para identificar el nivel de aprendizaje.	Trimestral	Financieros Humanos Tecnológicos	Dirección general. Departamento de Talento Humano.
		Promover niveles de cumplimiento de calidad para el logro de los objetivos propuestos.	% de supervisiones al cumplimiento de metas y objetivos encargados a los servidores públicos.	Aplicar supervisiones trimestrales al 95% de los servidores públicos para identificar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos.	Comprobar el cumplimiento de objetivos asignados (Presentación de informe)			
		Crear un procedimiento para gestionar las interrupciones constantes.	Disminución del % de interrupciones en las actividades de trabajo.	Aplicar el procedimiento diseñado para evitar en un 95% las interrupciones de actividades de trabajo.	Presentar un informe con el bosquejo del procedimiento estipulado.			
Poca adecuación de ambientes físicos, equipos y materiales del área de trabajo.	Adecuar las áreas de trabajo y de recepción de los usuarios del servicio dado por la institución.	Adecuar los espacios físicos de uso de los usuarios interno y externos	% de adecuaciones aplicadas a los espacios físicos de la institución.	Aumentar en un 40% las adecuaciones de los espacios físicos, para alcanzar un 75% de mejora en la percepción de estos factores por parte de los usuarios internos y externos.	Presentar informe del gasto devengado por la adecuación de espacio físicos	Anual	Financieros	Dirección general. Departamento de Talento Humano Departamento financiero

Nivel inadecuado de satisfacción del usuario externo	Aplicar evaluaciones de los niveles de satisfacción del usuario y capacitación de servidores.	Emplear capacitación a los servidores en materias del manejo del usuario, capacidad de respuesta y manejo de procedimientos del servicio.	% de mejora de la capacidad de respuesta de los servidores públicos.	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar el manejo y capacidad de respuesta de los procedimientos del servicio en un 95%	Número de capacitaciones aplicadas en temas del manejo del usuario, capacidad de respuesta y manejo de procedimientos del servicio	Semestral	Financieros Humanos Tecnológicos	Dirección general. Departamento de Talento Humano
		Capacitar sobre manejo de la asertividad.	% de mejora de la asertividad de los servidores públicos en la entrega del servicio.	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar asertividad en la entrega del servicio en un 95%	Número de capacitaciones aplicadas en temas de asertividad			

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En la identificación de los factores que influyen en el estrés y en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, se evidenció que existe demanda de tiempo extra y exigencias propias de la ejecución del servicio, que generan niveles de cansancio y estrés, afectando a la productividad y el desempeño de los servidores, así mismo, se detectó la presencia de trabajadores sin compromiso profesional e institucional, los cuales no se adaptan a los procesos institucionales ni se encuentran capacitados para la resolución de problemas en situaciones de presión.

En el análisis de la evaluación de desempeño aplicado por la UATH institucional, se determinó que el nivel de desempeño de los servidores era satisfactorio, no obstante, se identificó problemáticas en el nivel de satisfacción del usuario externo propios del servicio.

En el diagnóstico de las causas y efectos del estrés en el desempeño laboral en la EMAPASOSQ-EP, se evidenciaron inconsistencias como niveles bajos de motivación y clima laboral, esto podría deberse a la carencia de programas de vinculación e integración entre servidores o las inadecuadas áreas laborales existentes, otro factor desfavorable es la falta de capacitación de los servidores en los procedimientos propios del servicio, sumándole a esto la existencia de limitaciones para el desarrollo de las tareas asignadas.

La aplicación del método correlacional, mediante la herramienta estadística de Pearson, evidenció un nivel de significancia por encima del valor ($p=0,05$) estipulado ($p>0,97$), revelando que no existe relación lineal significativa entre el Estrés y el Desempeño Laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP, dando apertura a desestimar la hipótesis de investigación donde el estrés no limita el desempeño laboral de los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.

Mediante la identificación de inconsistencias a través de los instrumentos de evaluación, se planteó el desarrollo de un plan de mejora en el cual se proponen

estrategias con acciones correctivas, para propender el fortalecimiento del desempeño laboral y la disminución del estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP.

5.2. RECOMENDACIONES

Que la EMAPASOSQ-EP debe dar prioridad a la ejecución de políticas institucionales que fomenten la productividad y el bienestar físico y mental del servidor público, esto desarrollado mediante programas de educación y promoción social, capacitaciones periódicas para la ejecución de procesos, integración y trabajo en equipo, animar la creación de compromiso profesional e institucional, mejorar las relaciones interpersonales y emplear proyectos motivacionales que propendan la satisfacción y el desempeño laboral.

Que se deben emplear en la EMAPASOSQ-EP, evaluaciones periódicas referente al estrés y el desempeño laboral mediante indicadores evaluativos relacionados a las variables antes descritas, para la detección de falencias y el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en la asimilación de situaciones que faculten el desarrollo de niveles elevados de estrés laboral y comprometan el cumplimiento de los objetivos institucionales por bajos niveles de productividad.

Que las acciones correctivas establecidas en el plan de mejora sirvan de base a la EMAPASOSQ-EP para el mejoramiento, reducción y control de las deficiencias detectadas que facultan niveles de estrés y bajo desempeño por parte de los servidores públicos, bajo el compromiso de la institución para con sus colaboradores de proponer estrategias que ayuden al mejoramiento de los niveles de estrés, con influencia positiva en el rendimiento laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, G. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Santo Domingo de los Tsáchilas [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7974/1/PIUAMSS018-2018.pdf>
- Aray, D., y Acosta, W. (2016). Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11199>
- Argohty, A., y González, N. (2019). Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador. *Scielo, Rev. Adm. Pública*, 53(1), 45-63. <https://www.scielo.br/j/rap/a/jMvKffXKTMWvfsqShBsRqDk/?format=pdf&lang=es>
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República Del Ecuador. Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Última modificación: 12-mar.-2020 Estado: Reformado. <http://www.ambiente.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-delEcuador.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2018). Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Registro Oficial Suplemento 353 Estado: Vigente. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/LEY-PARA-LA-OPTIMIZACION-Y-EFICIENCIA-DE.pdf>
- Asamblea Nacional. (10 octubre del 2009). Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP. Registro Oficial Suplemento 48. Última modificación: 19-may.-2017. Estado: Reformado. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Asamblea Nacional. (6 octubre del 2010). Ley Orgánica del Servidor Público, LOSEP. Última modificación: 28-mar.-2016. Estado: Vigente Registro Oficial Suplemento 294. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Ávila, J. (2018). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Scielo, Revista CON-CIENCIA*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext

- Baca, N., y Herrera, F. (2016). Proyectos sociales. Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales Convergencia. *Redalyc, Revista de Ciencias Sociales*, 23(72), 69-97. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10546932003.pdf>
- Baquero, J. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral en asesores comerciales. [Tesis de Pregrado. Universidad Católica de Colombia]. Red de Repositorios Latinoamericanos. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. y Denis, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual*. ISBN: 978-1-5065-2553-2. <https://books.google.com>
- Carrobles, J. (2016). *Bioneurofeedback. Clínica y Salud*, 27(3), 125-131. <https://journals.copmadrid.org/clysa/archivos/cl2016v27n3a4.pdf>
- Cirera, O., Aparecida, E., y Rueda, V., y Ferraz, O., (2016). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Redalyc. Invenio*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Costales, B., y Gavilánez, L. (2021). Estrés Laboral en los Docentes de la Carrera de enfermería en la modalidad virtual. *Revista de psicología UNEMI*, 6(10), 10-20. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1321/1364>
- Del Hoyo, M. (2018). *Estrés Laboral*. INSHT Madrid ISBN: 84-7425-474-4. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, S., Calvanapon, F., y Cardenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Redalyc, Revista Eugenio Espejo*. 14(2) 11-18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Elizalde, V. (2019). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://1library.co/document/qvvj8x0q-estres-clima-laboral-trabajadores-caja-huancayo-distrito-tumbes.html>
- Escudero, E., y Cortez, C. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. 1ra Edición, UTMACH, ISBN: 978-9942-24-092-7. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Espinoza, A., Pernas, I., y González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Redalyc, Revista Humanidades*

- Médicas, 18(3), 697-717.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&nrm=iso
- Espinoza, O., Pernas, I., y González R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Scielo, Revista Humanidades Médicas, 18(3), 697-717.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697
- Gómez, V., y Saravia, K. (2009). El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador. [Tesis de Pregrado, Universidad de El Salvador]. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9898/1/14101589.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23781>
- Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena international journal of good conscience*. 15(3) ISSN 1870-557X. 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Herrera, D., Coria, G., Muñoz, D., Grailet, O., Aranda, G., Rojas, F., Hernandez, E., y Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Neurobiología Revista Electronica*. 8(17):220617. [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona. España: Sans Growing Brands. http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Redalyc, Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- 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 de Postgrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7293>

- Lara, A., y Sailema, C. (2018). El estrés laboral y el desempeño laboral en el área Administrativa de la Empresa Alvarado Ortiz constructores Cía. Ltda. En la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28734>
- López, M. (2018). Importancia de la Planificación Estratégica en el Entorno Actual. *Revista El Buzón de Pacioli*, 104, 5-12.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/SiteAssets/Paginas/numeros/Pacioli-104-eBook.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación cuantitativa. Barcelona, España: Campus de la UAB.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Luna, K., Quizhpe, L., y Bravo, K. (2020). Plan de mejora enfocado en la seguridad industrial para la empresa Inmeplast basado en las 5S. *Ciencia Digital*, 4(1), 111-125. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1074>
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., y Zambrano J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Redalyc, Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145.
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Mamani, E., Huancollo, D., Cari, L., y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4 Especial), 356-372.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2097>
- Martínez, J., García, A., y Martínez, V. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Scielo. Horizonte Sanitario*, 16(1), 38-44.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100038&script=sci_abstract
- Martínez, R., Tuya, C., Martínez, M., Pérez A., y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación. *Redalyc. Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).
<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Matabanchoy, E., Lasso, M., y Pantoja, A. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Pública. *Dialnet. Revista virtual PSICOESPACIOS*, 11(19), 1-24.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6090231.pdf>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García, Y., (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Scielo. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

- Ministerio del Trabajo. (2018). Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos. Dirección de Calidad en el Servicio Público. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%ABlicos2.pdf>
- Monroy, J. (2015). Coaching y Desempeño Laboral, (Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango). [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>
- Montes, G. (2016). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Temas Sociales*. Scielo, (21), 39-50. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003
- Oficina Internacional del trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_9_span.pdf
- Onofre, L., y Olano, O. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Área de Gestión. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACI%C3%93N%20ESTR%C3%89S%20OIT.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra. ISBN 978-92-2-325638-8. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Scielo, Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pacheco, L., y Quispe, S. (2018). Relación entre estrés y comunicación organizacional en una Empresa Retail de la Ciudad de Arequipa. [Tesis de

Pregrado, Universidad Nacional De San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6064>


- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/5103>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Scielo, Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Quispe, J., Méndez, J., y Quispe, J. (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & PyMes*, 3(9), 17-26. https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol3num9/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N9_2.pdf
- Ramos, V., Pantoja, O., y Tejera, E., y González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*. 40(7). <http://ww.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Reglamento del uso de credenciales de identificación de los servidores públicos y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, y Alcantarillado, Saneamiento Ambiental, Obras y Servicios para el cantón Quinindé EMAPASOSQ-EP. (2020). Reglamento Nro. 010-2020- UATH-EMAPASOSQ-EP. <https://1library.co/document/zwo2lely-empresa-publica-municipal-de-agua-potable-y-alcantarillado-saneamiento-ambiental-obras-y-servicios-para-el-canton-quininde.html>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>
- Robles, F. (2019). El stress laboral ya es reconocido por la OMS. <https://idealex.press/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Redalyc. Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sanitas. (2019). Tipos de estrés. <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>

- Simons, J., Dewitte, S., y Lens, W. (2004). The role of different types of instrumentality in motivation, study strategies, and performance: Know why you learn, so you'll know what you learn. *British Journal of Educational Psychology*, 74 (3), p343-360. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15296544>
- Tello, H., Ramírez, A., y Vega, S. (2019). Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. [Tesis de Postgrado, Escuela Colombiana de Carreras Industriales]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2262>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, A., Osejos, A., y Caicedo, C. (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones. Modelo de Gestión Organizacional Para el Fortalecimiento del Desempeño Profesional en Servidores Públicos. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISBN: 978-84-946684-0-1 https://books.google.com.ec/books?id=p5oFDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modelo+de+Gestion+Organizacional+Para+el+Fortalecimiento+del+Desempe%C3%B1o+Profesional+en+Servidores+P%C3%ABlicos.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Torres, C., y Callegari, N. (2016). Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad. *Scielo*. 37(2), 151-163. <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v37n2/rrii05216.pdf>
- UNAC (Universidad nacional de Callao). (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería. https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- Vaca, J., Almuiñas, J., y Galarza, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. *Dialnet. Revista San Gregorio*, (22), 6-13. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591256.pdf>
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados. [Tesis de masterado, Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-EI%20estres.pdf>
- Vargas, S., y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 33(79), 149. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza, Prensas de la Universidad de Zaragoza. Prensas de la Universidad de Zaragoza, España ISBN: 978-84-17873-29-5 <https://elibro.net/es/ereader/espam/113362>


Villavicencio, D., Soler, V., y Bernabéu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA AL ANALISTA DEL TALENTO HUMANO DE LA EMAPASOSQ-EP


ENTREVISTA
El presente cuestionario se da con el objetivo de analizar los factores de estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP para la mejora del desempeño laboral. Se les agradece su colaboración.
¿Considera que el trabajo genera un nivel de estrés?; ¿Cómo se ha manifestado en usted o alguno de sus colaboradores?
Las investigaciones sugieren que el estrés laboral va en aumento. ¿Cree usted que es un problema que tiene que ver con la persona o con las condiciones intrínsecas que ésta puede encontrar en una organización?
¿Cree usted que los problemas entre compañeros de trabajo constituyen un estresor que puede afectar el desempeño de la unidad?
Desde su perspectiva como Líder ¿qué aspectos se deberían trabajar en sus colaboradores para que el estrés no afecte su desempeño profesional?
¿De modo general cómo califica el nivel de desempeño del personal a su cargo?
¿Considera que existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador?
¿Cree usted que la falta de competencias de alguno(s) de sus colaboradores, genera estrés en el resto del personal?
¿Considera usted que el desempeño de su personal puede verse afectado por el estrés laboral?
¿Cree usted que es necesario motivar a sus trabajadores en el desempeño de sus actividades?
¿Existe alguna relación entre clima laboral y estrés?, ¿podría describir una vivencia sucedida en el contexto de su trabajo?

ANEXO 2. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMAPASOSQ-EP

						
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL						
El presente cuestionario se da con el objetivo de analizar los factores de estrés en los servidores públicos de la EMAPASOSQ-EP para la mejora del desempeño laboral, basado y adaptado a partir de las dimensiones que dictaminan la OIT-OMS (Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS). Se les agradece su colaboración.						
A continuación, se presentan el significado de las escalas de evaluación						
TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO; D = DE ACUERDO; N = NEUTRAL; ED = EN DESACUERDO					TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO	
DIMENSIONES	ÍTEMS/INDICADORES	ESCALAS				
		TDA	DA	N	ED	TED
CLIMA ORGANIZACIONAL	Le causa estrés el que no comprenda las metas y misión de la empresa.					
	Le estresa la falta de claridad en la forma en que trabaja la empresa.					
	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
	Le causa estrés si la empresa carecería de dirección y objetivos.					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Le causa estrés rendirles informes a mis supervisores y a mis Subordinados.					
	El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, le causa estrés.					
	Le estresa que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa.					
	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, le estresa.					
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	Le produce estrés el que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
	El no tener un espacio privado en mi trabajo, le estresa					
	Le causa estrés que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos					
TECNOLOGÍA	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, le estresa					
	Le produce estrés el no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución.					
	Le estresa el no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad.					
INFLUENCIA DEL LÍDER	El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, le estresa					
	El que mi superior no me respete, le causa estrés					
	Le estresa que su superior no se preocupe por su bienestar.					
	Le estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo.					
FALTA DE COHESIÓN	Le causa estrés el que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.					
	Le estresa el que su equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución.					
	El que su equipo de trabajo se encuentre desorganizado, lo estresa.					

	Le produce estrés que su equipo de trabajo lo presione demasiado.					
RESPALDO DEL GRUPO	El que su equipo de trabajo no me respalde en sus metas, le causa estrés					
	Le causa estrés el que su equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen as autoridades.					
	Le produce estrés el que su equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita.					

ANEXO 3. RESULTADOS DEL SHAPIRO WILK

Test de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Estrés Laboral	,943	5	,685
Variabes Desempeño Laboral	,956	5	,783

ANEXO 4. FOTOGRAFÍA DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EMAPASOSQ-EP





ANEXO 5. FOTOGRAFÍA DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMAPASOSQ-EP

