



**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:

**EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA
PERIODO 2021**

AUTORES:

**BONE GAMEZ LUIS ALBERTO
ROSADO ZAMBRANO JOEL ALIRIO**

TUTORA:

MGS. ROSSANA TOALA MENDOZA

CALCETA, JULIO 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Luis Alberto Bone Gámez con cédula de ciudadanía 1313940049 y Joel Alirio Rosado Zambrano con cédula de ciudadanía 1315708915, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos 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.



BONE GAMEZ LUIS ALBERTO

CC: 1313940049



ROSADO ZAMBRANO JOEL ALIRIO

CC: 1315708915

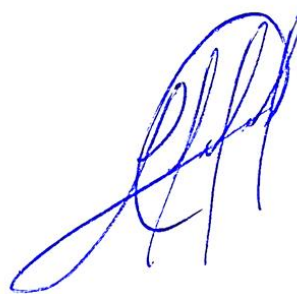
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Luis Alberto Bone Gámez con cédula de ciudadanía 1313940049 y Joel Alirio Rosado Zambrano con cédula de ciudadanía 1315708915, 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 EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



LUIS ALBERTO BONE GAMEZ

CC: 1313940049



JOEL ALIRIO ROSADO ZAMBRANO

CC: 1315708915

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Rossana Dolores Toala Mendoza, certifica haber tutelado el trabajo de Integración Curricular titulado: EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021, que ha sido desarrollado por Luis Alberto Bone Gámez y Joel Alirio Rosado Zambrano, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mg. Rossana Toala Mendoza

CC: 1310973191

Tutora

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de Integración Curricular titulado: EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021, que ha sido desarrollado por Luis Alberto Bone Gámez y Joel Alirio Rosado Zambrano, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo con el **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Lic. Anamey Mendoza Mera, Mg.

CC: 1308694965

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Mildred Hernández

Rivadeneira, Mg.

CC: 1304605734

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Byron Rodríguez Loor, Mg.

CC: 1313572560

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como seres humanos a través de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

Agradecemos a Dios por ser el motor de nuestras vidas, generador de fuerzas y luz para continuar en el camino.

A nuestros padres, quienes nos tomaron de la mano desde que nacimos y nos motivan a seguir adelante, ellos son nuestras lumbreras en cada etapa de la vida.

A nuestros docentes, quienes con todo el cariño del mundo nos introdujeron al mundo del saber en el área de Administración Pública, pero, además, con el ejemplo de lucha y amor nos inculcaron valores que serán importantes en nuestra vida profesional.

LUIS ALBERTO BONE GAMEZ

JOEL ALIRIO ROSADO ZAMBRANO

DEDICATORIA

A mis padres, mi admiración hacia ellos por su esfuerzo y tenacidad, gracias por todos los valores inculcados que el día de hoy me permiten convertirme en profesional y por enseñarme a luchar por mis metas.

LUIS ALBERTO BONE GAMEZ

DEDICATORIA

A mis padres, gracias por todo el apoyo brindado en cada momento de mi vida, les dedico este trabajo porque ha sido mi refugio en días difíciles y mi motivación para continuar cuando sentía que no podía.

JOEL ALIRIO ROSADO ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVES	xiv
ABSTRACT	xv
KEYWORDS.....	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.....	8
2.1.1. DEFINICIÓN	8
2.1.2. TIPOS DE ESTRÉS.....	9
2.1.3. EFECTOS COMUNES DEL ESTRÉS.....	9
2.1.4. CONDICIONES AMBIENTALES GENERADORAS DE ESTRÉS	10
2.1.5. ESTRÉS LABORAL.....	11
2.2. CLIMA LABORAL	15
2.2.1. ORÍGENES Y ANTECEDENTES DEL CLIMA LABORAL	16
2.2.2. INCIDENCIAS DEL CLIMA LABORAL.....	17

2.2.3.	TIPOS DE CLIMA LABORAL	18
2.3.	PLAN DE MEJORAS	18
2.3.1.	IMPORTANCIA	19
2.3.2.	ESTRATEGIAS	19
2.4.	CONCEPTOS DEL DISEÑO METODOLÓGICO	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		21
3.1.	UBICACIÓN	21
3.2.	DURACIÓN	21
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS	22
3.3.1.	ANALÍTICO	22
3.3.2.	INDUCTIVO	22
3.3.3.	DEDUCTIVO	22
3.3.4.	SINTÉTICO	23
3.4.	TÉCNICAS	23
3.4.1.	ENTREVISTA	23
3.4.2.	ENCUESTA	23
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.5.1.	POBLACIÓN	24
3.5.2.	MUESTRA	24
3.6.	VARIABLES EN ESTUDIO	24
3.6.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	24
3.6.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	24
3.7.	PROCEDIMIENTO	24
3.8.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	26
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		27
4.1.	RESULTADOS	27
4.1.1.	FASE I: ESTABLECER EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL TIPO DE CLIMA LABORAL PRESENTE EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021	27
4.1.2.	FASE II: DIAGNOSTICAR LA INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021	44

4.1.3. FASE III: PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.

47

4.2.	DISCUSIÓN.....	53
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		55
5.1.	CONCLUSIONES.....	55
5.2.	RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....		58
ANEXOS.....		68
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....		69
ANEXO 2: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....		71
ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....		74
ANEXO 4:.....		77
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CON RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO.....		77
ANEXO 5: FOTOS A ENTREVISTA A DIRECTOR.....		81
ANEXO 6: FOTOS DE LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS.....		82

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.1. Tipos de estrés	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2.2. Efectos comunes del estrés	10
Tabla 2.3. Fuentes de Estrés.....	11
Tabla 2.4. Causas del estrés laboral	13
Tabla 2.5. Dimensiones del estrés laboral	14
Tabla 2.6. Tipos de clima laboral.....	18
Tabla 2.7. Métodos de la investigación	20
Tabla 4.1. Edad.....	29
Tabla 4.2. Sexo	29
Tabla 4.3. Estado Civil	30
Tabla 4.4. Nivel de Educación	30
Tabla 4.5. Preguntas 1 a 10 utilizando la escala de Likert.....	32
Tabla 4.6. Preguntas 11 a 20 utilizando la escala de Likert.....	37
Tabla 4.7. Preguntas 21 a 25 utilizando la escala de Likert.....	41
Tabla 4.1. Métodos de la Investigación	46
Tabla 4.9. Plan de mejoras.....	49

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación	7
Figura 3.1. Dirección GAD Tosagua	21
Figura 4.30. Análisis del promedio general de estrés por género	44

RESUMEN

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua durante el periodo 2021 y la propuesta de un plan de mejoras para el fortalecimiento institucional. Para el desarrollo del trabajo se propuso una investigación de carácter mixto, en donde a través de técnicas como la entrevista y la encuesta, se recolectaron los datos que sirvieron para el análisis. La población estudiada fueron los trabajadores del cabildo municipal compuesto por 254 personas de diferentes cargos en la institución, para la recopilación de información fue necesaria una entrevista aplicada a los servidores públicos del GAD de Tosagua, también se ejecutó una encuesta con el cuestionario propuesto por la Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud que fue dirigida al director de talento humano, se determinó que el nivel de estrés fue de 4.52%, lo que lo ubica en una escala de moderado a alto, el cual varía dependiendo de la época del año en el que se encuentra; adicionalmente se determinó que no existe una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional debido a que el estrés de los trabajadores responde a factores externos e internos; para finalizar se presentó la propuesta de un plan de mejoras que permitirá mitigar los factores causantes del estrés.

PALABRAS CLAVES

Estrés laboral, clima laboral, servidores públicos, propuesta de mejora.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine stress and its impact on the working environment of public servants of the Autonomous Decentralised Government in Tosagua Canton during the period 2021 and the proposal of an improvement plan that would allow institutional strengthening. For the development of the work a mixed research was proposed, where through techniques such as the interview and the survey, data were collected and used for the analysis. The population studied were the workers of the municipal council composed of 254 persons of different positions in the institution, for the collection of information it was necessary an interview applied to the public servants of the GAD in Tosagua, also a survey was executed with the questionnaire proposed by the International Labour Organization-World Health Organization that was directed to the director of human talent, through which it was determined that the level of stress was 4.52% which places it on a scale of moderate to high, which varies depending on the time of year in which it is found; in addition, it was determined that there is no significant correlation between work stress and the organizational climate due to the fact that the stress of the workers responds to external and internal factors.

KEYWORDS

Work Stress, Work Environment, Public Employees, Proposal for Improvement.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según Andrade y Espitia (2020), el estrés laboral es un fenómeno que ha sido estudiado desde diferentes perspectivas y se considera de gran complejidad y a su vez de gran interés tanto para el individuo como para las organizaciones, debido a que afecta cada vez más a los trabajadores y esto se refleja de manera directa en los resultados y en la productividad en general.

La Organización Mundial de la Salud (2010) presenta datos de las últimas estadísticas emitidas a nivel mundial, entre las que destacan que el 5% y el 10% de los empleados en los países prósperos sufren estrés laboral, mientras que en las naciones industrializadas estarían entre el 20% y el 50% el recurso humano perjudicado por dicho mal.

De acuerdo a Forastieri (2016) en un estudio realizado en Japón, dio como resultado que el 32,4 % de los trabajadores manifestaron una fuerte ansiedad, preocupación y estrés debido al trabajo, por otro lado, en Chile, el 27,9 % de los trabajadores y 13,8 % de los empleadores presentaron que el estrés y la depresión estaban presente en sus entidades, todo esto les provocaba afectaciones en el clima laboral.

El clima laboral es un aspecto primordial en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características. Según Ortega (2019), intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, entre los cuales están: la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde están laborando, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados.

Si se realiza una mirada a América Latina, Marulanda (como se citó en Zuñiga, 2019) evidencia que el 70 % u 80 % de los trabajadores de una institución faltan a su centro laboral por temas de estrés, aunque se encubran de enfermedades u otras causas; asimismo Mejía et al. (2019) en un estudio realizado en Chile,

Perú y Colombia refleja que los trabajadores que son sometidos a factores estresantes tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión.

En Ecuador, existen estudios donde se evidencia la presencia del estrés en el sector público, específicamente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales. Pruna (2016), expresa que los funcionarios administrativos se encuentran expuestos a niveles altos de estrés debido al exceso de carga laboral y al poco tiempo para cumplir con las tareas encomendadas, todo esto puede generar fricciones entre compañeros, logrando un clima laboral tenso.

En adición, Ramos et al. (2019) manifiesta que los funcionarios públicos ecuatorianos no están lejos de esta realidad y suelen estar sometidos a altos niveles de estrés laboral, pues las mismas se enmarcan en prestar servicios a la comunidad teniendo por ello un universo bastante amplio de personas que asistir; haciéndose vital que se tomen acciones que permitan mitigar el estrés en los trabajadores y de esta manera se mejore el clima laboral.

A nivel de Manabí, Moreira y Zambrano (2021) afirman que el estrés de los empleados públicos se encuentra en un nivel moderado y se intensifica en ciertas épocas del año; Muñoz (2019) en un estudio realizado a los trabajadores en el Seguro Social Campesino de la provincia manifiesta “que existe un índice alto de Burnout en 28,07 % de los trabajadores para la dimensión de cansancio emocional, 35,96% para despersonalización y, 33,33 % para realización personal” (p.35).

En lo que respecta al cantón Tosagua, existe un estudio relacionado con la satisfacción laboral en donde Zambrano y Vera (2019) argumentan que “no existe una clara atención sobre la relevancia que tiene el personal, por ello en la mayoría de los casos se presentan situaciones de inconformidad y negatividad dentro de su entorno laboral” (p.28), ubicándolo como un detonante del estrés laboral y la disminución de la productividad.

En este sentido, el estrés laboral es un fenómeno latente, que según Aguilar (2018) “es una afección de salud que reviste gran importancia para la calidad de vida de los seres humanos” (p.1), es un fenómeno que afecta a gran parte de la

población y se convierte en un problema personal, familiar, laboral y social; este padecimiento se genera en diferentes situaciones, sin embargo, la acción laboral se constituye en el mayor productor de estrés.

Los factores psicosociales que desencadenan el estrés laboral son variados, sin embargo, Moreira y Zambrano (2021) determinaron que los más significativos son: el volumen y ritmo de trabajo, equilibrio familiar y laboral, horario de trabajo, área de trabajo, diversas enfermedades con las que tienen que lidiar los empleados, y todo esto ocasiona que el clima laboral no sea de excelencia, disminuyendo la productividad y los beneficios empresariales.

Con todos estos antecedentes, se valida la aseveración de Moreira y Zambrano (2021), que manifiestan que el estrés dentro del trabajo afecta al clima laboral debido a que impacta en el accionar de las personas y las relaciones interpersonales, además afecta el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia. Con base al análisis anterior, los autores se plantean la siguiente interrogante:

¿De qué manera incide el estrés en el clima laboral de los servidores públicos del GAD Cantón Tosagua en el periodo 2021?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se realizó con el propósito de determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021 para el fortalecimiento de la Institución. Bajo este contexto, Osorio y Cárdenas (2017), definen al estrés como el resultado de la presencia de factores psicosociales que tienen alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y por ende al funcionamiento de las instituciones.

En el ámbito legal se tomó como referencia la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) en su artículo 33 que manifiesta lo siguiente:

Art. 33: El trabajo es un derecho, un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p.29).

Además, la Ley Orgánica del Servidor Público (Presidencia de la República del Ecuador, 2015) en el artículo 23, literal I, establece que es “derecho de las servidoras y servidores públicos desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p.14). Con base en lo anterior se da sustento legal a la investigación y los resultados obtenidos a partir de ella, servirán para cumplir lo establecido en la Constitución y en la Ley Orgánica del Servidor Público, comprometiendo al GAD del Cantón Tosagua a velar por el bienestar de todos los servidores.

A nivel económico, se beneficiará a la institución con la implementación de estrategias que permitirá mitigar el estrés, lo que redundará en un ambiente laboral más saludable y por ende trabajadores que se enfermen menos, por lo que el porcentaje de concesión de permisos por horas o por días disminuirá, evitando los gastos administrativos que se generan y que la entidad debe asumir, además de un evidente aumento de la productividad.

En el ámbito social favorecerá a los servidores públicos de la institución quienes realizan diversas actividades de acuerdo a la función que desempeñan, por lo tanto, con la implementación de un plan de mejoras, de estrategias y acciones se prevé la reducción del estrés para el mejoramiento del clima laboral en el GAD del cantón Tosagua, sobre todo en aquellos puestos que son de atención al cliente, así también, beneficiará a la comunidad, quienes acceden a la institución para gestionar los diversos servicios con los que cuenta el GAD, otorgando calidad, buen trato al usuario y de esta manera lograr satisfacción de la ciudadanía.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021 para el fortalecimiento de la Institución.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el nivel de estrés y el tipo de clima laboral presente en el GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021.
- Diagnosticar la incidencia del estrés en el clima laboral en los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021.
- Proponer un plan de mejoras con estrategias y acciones que permitan la reducción del estrés para el mejoramiento del clima laboral en el GAD del cantón Tosagua.

1.4. IDEA A DEFENDER

El mejoramiento del clima laboral a través de la disminución del estrés en los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua fortalecerá a la institución.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El trabajo investigativo toma como base el siguiente hilo conductor:

Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

2.1. ESTRÉS

En la actualidad, se puede observar que la sociedad vive y se desarrolla de manera acelerada. Sánchez (2010), menciona que, el doctor Hans Selye llamó a todos cambios orgánicos "estrés biológico", mismo al que se le responsabiliza de varias enfermedades como enfermedades cardíacas, hipertensión, trastornos emocionales y psiquiátricos, los cuales son el resultado de cambios fisiológicos debido al estrés a largo plazo en los órganos. Además, la demanda psicológica hace que la persona entre en un estado fuerte de tensión, provocados por los agentes estresantes, inclusive son dados debido a las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas de estrés que son las reacciones que tiene una persona ante dichos agentes.

2.1.1. DEFINICIÓN

El estrés no es un término nuevo, si muy utilizado hoy en día, principalmente para describir el agotamiento físico y mental, que producen ciertos trabajos o clases de trabajos (Onofre, 2021). En este sentido, Espinoza et al. (2018) afirma que el estrés: "es un mecanismo de defensa o protección intrínseca, que genera dos respuestas: lucha o huida; si el individuo percibe que puede enfrentar la situación y superarla, lucha, por el contrario, si se siente amenazado y débil, huye". (p. 19)

A pesar de que es un tema del que se habla mucho, Alarcón (2018) argumenta que es una experiencia vital, común y conocida, pero definirlo de manera concreta es un desafío y Fernández (2019), lo plantea como un proceso el cual: "se desarrolla a lo largo del tiempo, desencadenado por circunstancias externas que se perciben como una amenaza, que provoca un estado psicológico de malestar y unos cambios fisiológicos y puede llegar a tener consecuencias nocivas para la salud". (p. 5). El estrés inicia como un estado de sobrecarga mental y puede inducir a un sinnúmero de fenómenos físicos, desde leves hasta graves, dependiendo del nivel en el que se encuentre, a continuación, se realizará un acercamiento a los tipos clasificados de acuerdo a diversos factores.

2.1.2. TIPOS DE ESTRÉS

Pérez (2011), indica que existen dos tipos de estrés laboral: el episódico y el crónico, los cuales son descritos a continuación:

Tabla 2.1. Tipos de estrés

Tipos de Estrés	Síntomas
Episódicos	<p>Desequilibrio emocional.- Es una particularidad de estrés emocional que genera ansiedad, depresión e irritabilidad.</p> <p>Problemas musculares.- Se manifiesta con bastante dolor en la cabeza sobre todo en la parte frontal incluso con ganas de arrojar, dolores y hormigueos en la espalda como si fuera que estaría golpeado tensión muscular y dolores de la mandíbula entre otras.</p> <p>Dificultades digestivas.- En muchas de ellas se manifiesta mediante la diarrea, dolores en el estómago o gastritis, ansiedad para comer.</p>
Crónico	<p>Aumento de la frecuencia cardiaca, Hipertensión arterial, Diabetes, Obesidad., Eczemas, Problemas menstruales, Alteraciones del sueño, Estreñimiento, Diarrea, Dolores de cabeza, Disfunciones sexuales, Irritabilidad, Cambios de humor, Fatiga, Sensación de debilidad, Dificultad para respirar, Problemas de memoria, Cansancio, Ataques de pánico, Debilitamiento del sistema inmune y, por tanto, facilidad para contraer infecciones.</p>

Fuente: Pérez (2011)

2.1.3. EFECTOS COMUNES DEL ESTRÉS

En un artículo publicado por Mayo Clinic (2019), los síntomas de estrés pueden afectar tu cuerpo, tus pensamientos, sentimientos y tu comportamiento. La persona debe estar en la capacidad de reconocer los signos de alarma para actuar y controlarlos, el estrés que no se controla puede contribuir a muchos

problemas de salud, en la siguiente tabla se realiza un despliegue de los efectos comunes del estrés.

Tabla 2.2. Efectos comunes del estrés

EN TU CUERPO	EN TU ESTADO DE ÁNIMO	EN TU COMPORTAMIENTO
Dolor de cabeza	Ansiedad	Consumo de comida en exceso o por debajo de lo normal
Tensión o dolor muscular	Inquietud	Arrebatos de ira
Dolor en el pecho	Falta de motivación o enfoque	Drogadicción o alcoholism
Fatiga	Sentirse abrumado	Consumo de Tabaco
Cambio en el deseo sexual	Irritabilidad o enojo	Aislamiento social
Malestar estomacal	Tristeza o depression	Práctica de ejercicio con menos frecuencia
Problemas de sueño		

Fuente: Mayo clinic (2019)

Otro autor que coincide con estos tipos de estrés es Osorio y Cárdenas (2017), y mencionan que existe una relación entre el estrés y los trabajos con efectos psicosociales, siendo considerado un factor de riesgo que tiene una alta probabilidad de afectar la salud de forma grave.

2.1.4. CONDICIONES AMBIENTALES GENERADORAS DE ESTRÉS

Las principales fuentes de estrés o estresores según Quesada (2008) son los acontecimientos o sucesos vitales estresantes; acontecimientos diarios y las situaciones de tensión crónica mantenida, en la siguiente tabla se realiza una descripción de cada uno de ellos.

Tabla 2.3. Fuentes de Estrés

Fuentes de estrés	Descripción
Acontecimientos o sucesos vitales estresantes	Pueden implicar acontecimientos extraordinarios y extremadamente traumáticos, cataclismos y cambios dramáticos en las condiciones del entorno, pero también otros cambios significativos y con trascendencia vital para las personas.
Acontecimientos diarios:	Son microacontecimientos o sucesos menores que ocurren con cierta cotidianidad. Se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas, son poco sobresalientes, pero de alta frecuencia.
Situaciones de tensión crónica mantenida	Son sin duda la fuente de estrés más importante, pues a la intensidad de la situación hay que añadir el hecho de que su presencia sea cotidiana.

Fuente: Quesada (2008)

2.1.5. ESTRÉS LABORAL

Los autores Sarsosa y Charria (2018), indican el trabajo como actividad humana no solo tiene sentido productivo, sino también da estatus e identidad social, como una persona económicamente activa contribuyendo a la representación social del trabajo. En tal sentido, Ancinas (2012) argumenta que: “cuando se trabaja con personas, y específicamente con el sufrimiento humano, es común encontrar malestar en los trabajadores, cuyo trabajo implica tratar con situaciones estresantes y emocionalmente demandantes” (p. 34).

Tal como argumentan Hermosa y Perilla (2015) se entiende al estrés laboral como la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral, cuya

característica son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan esta interacción. Además, Zúñiga y Pizarro (2018), manifiestan que es importante detectar los síntomas de estrés laboral en los trabajadores y propiciar un ambiente adecuado, para ello es necesario, medir los resultados, haciendo posible pensar en un programa orientado a fortalecer el clima laboral de la institución, permitiendo crear, mantener y mejorar las condiciones de trabajo, y mejorando la calidad de vida de las familias.

2.1.5.1. FASES DEL ESTRÉS LABORAL

En lo referente al estrés laboral, Ávila (2014) menciona las fases en las cuales en primera instancia, se habla acerca de la fase de alarma, cuya particularidad se manifiesta en el funcionamiento corporal; luego menciona la fase de resistencia en donde el individuo se adapta al estrés con lo que contribuye a que el estrés desaparezca los malestares y finalmente la fase de agotamiento, en donde el organismo ya no soporta al nivel que disminuyen las defensas del organismo que pueden finalizar hasta la muerte.

2.1.5.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

En lo relacionado a las consecuencias del estrés laboral, Rodríguez & de Rivas (2011), mencionan que, de acuerdo con la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define el estrés laboral como reacciones físicas y emocionales nocivas, que se experimentan cuando las condiciones de trabajo o son iguales a las capacidades, recursos y/o necesidades del trabajador, pasando por las fases de alarma, resistencia y agotamiento, las cuales van produciendo un desgaste de energía cuando se tiene la percepción de alguna amenaza relacionada con la organización y la gestión del trabajo.

2.1.5.3. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las causas del estrés laboral pueden ser variadas y estar ligadas a los diferentes estilos de vida de las personas, sin embargo, para Martín (2019) los aspectos relacionados al modelo de gestión organizacional y a la manera de definición de

los puestos son principalmente las causas del estrés laboral, entre los cuales se destacan:

Tabla 2.4. Causas del estrés laboral

N	CAUSA	DESCRIPCIÓN
1	CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO	Tareas monótonas, aburridas y triviales, falta de variedad
2	VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO	Exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos
3	HORARIO DE TRABAJO	Estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas, o fuera de horario normal, sistema de turno mal concebidos
4	PARTICIPACIÓN Y CONTROL	Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre los métodos de trabajo, ritmo y entorno
5	PERSPECTIVAS PROFESIONALES	Estatus y salario: Inseguridad laboral, promoción excesiva, actividad poco valorada socialmente, sistema de rendimiento injusto o poco claro, entre otros
6	PAPEL EN LA IDENTIDAD	Indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, atender constantemente a personas y ocuparse de sus problemas
7	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
8	RELACIÓN ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL	Falta de apoyo, exigencias contrapuestas.
9	CULTURA INSTITUCIONAL	Mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Fuente: Martín (2019).

Las causas nombradas en la tabla anterior, pueden ser un agente que produzca interferencia en el clima laboral, provocando que los trabajadores de las instituciones se desempeñen de manera óptima y el desempeño del individuo sea el correcto dentro de la institución; están estrechamente relacionadas a las diversas consecuencias que presentara el trabajador debido a las situaciones estresantes a las que se encuentra expuesto.

2.1.5.4. DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Cuando se habla de las dimensiones relacionadas al estrés laboral, ciertos autores difieren y las plantean de diferentes maneras, se ha tomado como referencia lo expuesto por Aguirre et al. (2018), donde reconocen tres dimensiones relacionadas con el estrés laboral; las descripciones de cada una de ellas se abordarán en la tabla que se observa a continuación.

Tabla 2.5. Dimensiones del estrés laboral

Dimensión	Descripción
Dimensión 1.	<p>Cansancio emocional: está relacionada con el cansancio emocional y esfuerzo físico, que se genera por el permanente contacto entre el cliente y el servidor generando el agotamiento por tanta atención y su agotamiento emocional.</p>
Dimensión 2.	<p>Despersonalización: son muestras de ciertos comportamientos y actitudes que no favorecen a la parte emocional, este negativismo y el pesimismo caracterizan este tipo de individuos que siempre están echando la responsabilidad y culpa a los demás que no permiten entablar una adecuada relación entre sus compañeros de trabajo.</p>
Dimensión 3.	<p>Realización personal: generalmente está insatisfecho, desconfiado y con una percepción negativa y desagradable. El profesional o empleado se siente insatisfecho de su trabajo y de sus logros profesionales.</p>

Fuente: Aguirre et al. (2018).

2.1.5.5. NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL

En términos generales, se puede hablar de tres niveles de estrés: bajo, moderado y alto. El estrés de nivel bajo se considera una respuesta adaptativa normal del organismo ante situaciones que exigen un esfuerzo cognitivo y emocional leve. Según la OMS (2018), este nivel de estrés no debería afectar significativamente nuestra capacidad para desempeñar tareas cotidianas, y puede incluso ser beneficioso para mejorar el rendimiento cognitivo y la motivación. Sin embargo, si el estrés de nivel bajo se mantiene durante largos períodos de tiempo, puede contribuir al agotamiento emocional y físico, lo que puede aumentar el riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad y depresión.

El estrés de nivel moderado se presenta en situaciones más demandantes y prolongadas que pueden generar síntomas psicológicos y físicos como la fatiga, la ansiedad y la falta de concentración. Según la OMS (2018), este nivel de estrés puede afectar significativamente nuestra salud y bienestar, y puede ser un factor de riesgo para el desarrollo de trastornos de ansiedad y depresión. Es importante identificar y gestionar adecuadamente el estrés de nivel moderado para evitar que se convierta en crónico y tenga un impacto negativo en nuestra calidad de vida.

El estrés de nivel alto se produce en situaciones extremas o traumáticas, y puede dar lugar a trastornos psicológicos y físicos graves, como el trastorno de estrés postraumático (TEPT). Según la OMS (2018), el estrés de nivel alto se caracteriza por una respuesta emocional intensa y prolongada que puede interferir significativamente en nuestra capacidad para funcionar en la vida cotidiana. Es fundamental buscar apoyo y tratamiento adecuado en situaciones de estrés de nivel alto para prevenir el desarrollo de trastornos psicológicos crónicos que pueden afectar nuestra calidad de vida.

2.2. CLIMA LABORAL

El clima laboral se ha convertido en un indicador importante en el crecimiento institucional, es necesario que las actividades se desarrollen con base a un clima óptimo, varios autores coinciden en que existe una relación directa entre el estrés

y el clima laboral, afectando al logro de los objetivos institucionales. En los siguientes apartados se conceptualizará el clima laboral, desde la mirada de dos autores.

Chiavenato (2011) menciona que el clima laboral es: “el ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes”. (p. 50). En adición, Orellana (2018) afirma que: “El clima laboral surge en el instante en que se hace necesario rendir cuentas de los diferentes fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones” (p.35).

2.2.1. ORÍGENES Y ANTECEDENTES DEL CLIMA LABORAL

El clima laboral, a lo largo de la historia de la administración ha sido señalado por muchos autores para aludir al diagnóstico del clima empresarial. El término apareció en la teoría general de sistemas postulada por Bertalanffy (1984), en este contexto la demanda estaba dirigida a los fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones desde una perspectiva holística, con la principal necesidad de ser simple, para poderla orientar a los trabajos prácticos de intervención en las organizaciones.

También se debe mencionar el alto interés de los psicólogos, y en general de la psicología laboral, como lo menciona Ramos (2012):

Los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral. Empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral. (p. 7)

Cada organización tiene sus particularidades, por lo cual busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, apoyando los procesos y objetivos laborales. El buen manejo de un adecuado clima laboral permitirá a los individuos adaptarse fácilmente.

2.2.2. INCIDENCIAS DEL CLIMA LABORAL

Según Marroquín (2020) el clima laboral es una inversión a largo plazo en términos de la administración estratégica. Ya que el mismo se encuentra compuesto por elementos subjetivos de cada una de las personas que componen la organización, esta subjetividad afecta de forma directa el desarrollo de las funciones de cada uno de los y las integrantes del grupo de trabajo. El clima se considera “un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas” (Ibarra y García, 2012).

De acuerdo con lo anterior, se denota la relación que existe entre clima laboral y productividad laboral. Según Ibarra y García (2012) un manejo estratégico por parte del administrador y el departamento de Recursos Humanos conlleva la manipulación de todos los elementos de una forma conjunta para ejercer un cambio positivo en el clima predominante; así mismo, el descuido sistemático por parte de la cúpula administrativa en todos aquellos aspectos que influyen en el clima laboral, representan un eminente peligro que puede desembocar en la afectación negativa del clima y por ende un efecto contrario al deseable en términos de productividad y eficiencia.

2.2.3. TIPOS DE CLIMA LABORAL

Tabla 2.6. Tipos de clima laboral

N°	Tipo de Clima	Descripción
1	Clima de tipo autoritario (explotador)	La gerencia no confía en sus trabajadores, así mismo su comunicación es nula más que en forma de normas y de instrumentos delimitados. Los trabajadores laboran en un ambiente de miedo, amenazadas ocasionalmente de estímulos (recompensas).
2	Clima de tipo autoritario (Paternalista)	La gerencia confía de forma flexible con sus trabajadores, este clima trabaja en base a las necesidades sociales de sus trabajadores, siendo su impresión de un ambiente constante y ordenado.
3	Clima de tipo participativo (Consultivo)	La gerencia confía en sus empleados, deja que sus empleados tomen decisiones específicas por lo que se le va delegando funciones basadas en confianza.
4	Clima de tipo participativo (Participativo en grupo)	La gerencia confía plenamente con sus recursos humanos, existe una relación de compañerismo entre los recursos humanos de la organización sean superiores o subordinados, los empleados crean un equipo para lograr los objetivos.

Fuente: Martínez (2019)

2.3. PLAN DE MEJORAS

Según Cantón (2010) los planes de mejora deben tomar en cuenta “los recursos, las actividades, los procesos y las personas, para detectar los puntos fuertes, las áreas de mejora, y la propuesta de nuevas acciones para incrementar ciclos sucesivos de mejora “(p.14). Para Abreu et al., (2015), el plan se “constituye un proceso de innovación, se basa, además, en una serie de principios o supuestos básicos respecto a la educación de calidad” (p. 196).

2.3.1. IMPORTANCIA

De acuerdo a Jaramillo (2018), la importancia de un plan de mejoras es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública. Los planes de mejoras tienen como objetivos los siguientes: mejorar el desempeño de la entidad; generar conductas positivas y proactivas de acatamiento a las normas; mejorar la efectividad de la gestión e incrementar la satisfacción de los grupos de interés.

2.3.2. ESTRATEGIAS

Se considera a la estrategia como una herramienta para la toma de decisiones, la cual es útil para hacer frente a ciertos escenarios institucionales. Dentro de una organización pueden existir una o varias estrategias dependiendo de las áreas o de los objetivos que se quieran alcanzar. De acuerdo a Serrano et al. (2019), la estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.

2.4. CONCEPTOS DEL DISEÑO METODOLÓGICO

En el desarrollo metodológico, se deben plantear métodos y técnicas; los métodos que se utilizarán en la investigación, son cuatro: analítico, inductivo, deductivo y sintético; estos métodos ayudarán a que la investigación se ejecute de una manera más ordenada y sistemática; permitiendo que se obtengan los resultados planificados. En la siguiente tabla se observan el concepto de los métodos que dan sustento a este estudio.

Tabla 2.7. Métodos de la investigación

N°	Método	Concepto
1	Analítico	Estudia los hechos a partir de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego integra dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (Morán y Alvarado, 2010, p. 65)
2	Inductivo	Así como manifiesta Prieto (2017), es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales. Consiste en estudiar hechos y observarlos con la finalidad de llegar a conclusiones que puedan inducir o deriven los fundamentos de una teoría
3	Deductivo	Ramón (2018), afirma que el método deductivo consiste en: “extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos” (p.9).
4	Sintético	Rodríguez (2018) manifiesta que el método sintético se define “como un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes”. (p.9)

Fuente: Morán y Alvarado (2010); Prieto (2017); Ramón (2018); Rodríguez (2018)

En relación a las técnicas a utilizar, se conceptualiza la encuesta, entrevista; tal como argumenta Peña (2012), la entrevista “consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias” (p.64). Por otro lado, López y Facheli (2015), argumentan que la encuesta, es una técnica que permite recoger datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

El trabajo investigativo se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua de la provincia de Manabí, localizado en la calle Bolívar y Ascázubi, lindera con la Iglesia Católica la Inmaculada, las coordenadas del cantón son $0^{\circ}47'S$ $80^{\circ}16'O$ / $-0.78, -80.26$, limita al Norte con los cantones Chone y San Vicente; al sur con los cantones Rocafuerte y Junín; al este con los cantones Bolívar y al oeste con el Cantón Sucre.

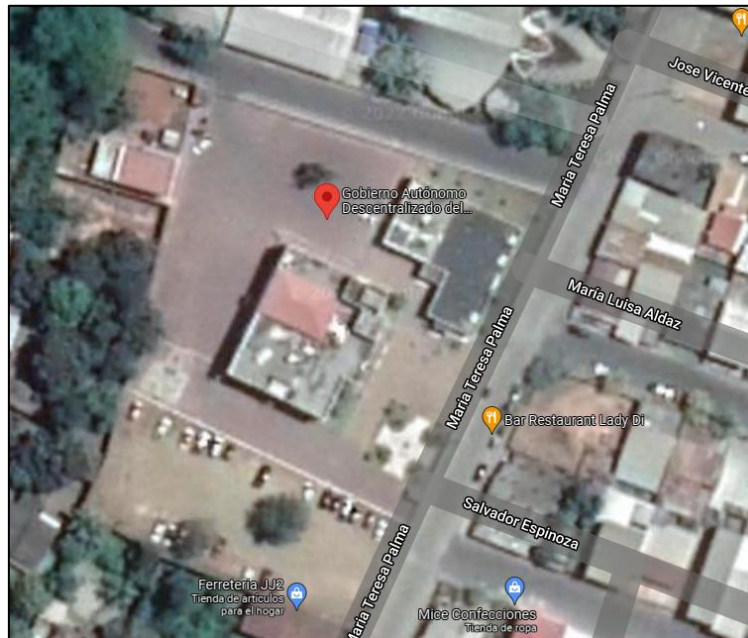


Figura 3.1. Dirección GAD Tosagua

Fuente. Google Maps

3.2. DURACIÓN

Según la planificación, el trabajo investigativo tuvo una duración de 25 semanas de ejecución a partir de la aprobación de la Planificación del Trabajo de Integración Curricular, y por consiguiente se ejecutaron las actividades planificadas en el tiempo establecido con el propósito de cumplir con los objetivos en el proyecto.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Los métodos y técnicas que se utilizaron en la investigación, se describen en los siguientes apartados, es necesario resaltar que el enfoque de la investigación es mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, el ámbito de estudio tuvo sus bases en recabar información del lugar estudiado y luego de un proceso de tabulación, limpieza de datos donde se sometieron a un análisis estadístico y de esta manera extraer las causas del problema y poder brindar las recomendaciones más cercanas a la realidad para solucionarlo.

3.3.1. ANALÍTICO

Al aplicar el método analítico, se analizaron las causas y efectos que provocaron el aumento del estrés laboral en los funcionarios públicos del GAD Cantón Tosagua, así mismo se pudo conocer de qué manera incidió en el clima laboral de dicha entidad, por lo tanto, este método sirvió como base para la propuesta de mejora que se propuso.

3.3.2. INDUCTIVO

La utilización de este método ayudó a determinar las causas por las que se origina el estrés laboral de los funcionarios públicos del GAD del Cantón Tosagua, analizando cada una de las partes relacionadas al estrés laboral y de esta manera se obtuvieron las conclusiones que proporcionaron pautas para mejorar la problemática a través de un plan de mejoras con estrategias.

3.3.3. DEDUCTIVO

Utilizar este método facilitó y logró que la investigación parta de conocimientos relacionados al estrés laboral, previamente establecidos en fuentes bibliográficas, los cuales ayudaron a obtener ideas claras del problema; encontrando la incidencia sobre el clima laboral y de esta manera se propuso el plan de mejoras con estrategias que ayudarán a fortalecer la institución.

3.3.4. SINTÉTICO

Mediante este método, se realizó la recopilación de todos los hallazgos y se resumieron los puntos principales relacionados al estrés laboral en el GAD Tosagua; una vez establecido y sintetizado, se determinaron las estrategias para cada punto crítico que se evidenció y todo esto dio como resultado el plan de mejoras que se socializó con los departamentos correspondientes.

3.4. TÉCNICAS

Las técnicas a utilizar fueron la encuesta y la entrevista, cuyos conceptos se exponen en los siguientes enunciados, las técnicas fueron apoyadas de instrumentos de investigación como son los cuestionarios, que ayudaron a recopilar la información que permitió realizar los diferentes análisis y de esta manera sacar conclusiones acertadas.

3.4.1. ENTREVISTA

Se realizó la entrevista a los directivos del GAD Tosagua para tener el punto de vista y la información necesaria para el estudio. Se aplicó la entrevista mediante un cuestionario de preguntas abiertas y semiestructuradas, con la finalidad que el proceso se realice de manera amigable y se desarrolle a manera de conversación.

3.4.2. ENCUESTA

EL cuestionario de la encuesta fue aplicado a 254 servidores públicos del GAD Tosagua, la herramienta utilizada en la ejecución fue un cuestionario de opciones múltiples propuesto por la OIT-OMS (Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la Salud), mismo que consta de 25 preguntas relacionadas con el estrés laboral y a través de la aplicación del cuestionario se logró extraer la información necesaria para el estudio.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

Para la presente investigación se trabajó con una población compuesta por 254 servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua, esta información fue extraída de la página oficial de transparencia del GAD, los servidores públicos a los que se aplicó el cuestionario tienen diferentes puestos laborales, por lo que se logró evidenciar en qué áreas existe más estrés laboral y se pudo realizar el plan de manera idóneo.

3.5.2. MUESTRA

Una muestra es un subconjunto de la población, es importante comprender las razones que llevan a los investigadores a tomar muestras, una de ellas es la falta de tiempo o recursos cuando la población es muy extensa Batanero et al. (2019), en este caso, no se realizará muestreo debido a que la población es pequeña y se analizará a cada persona que la compone.

3.6. VARIABLES EN ESTUDIO

3.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

El estrés laboral, tal como argumentan Hermosa y Perilla (2015) se entiende como la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral, cuya característica son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan esta interacción.

3.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Clima laboral, Orellana (2018) afirma que: “El clima laboral surge en el instante en que se hace necesario rendir cuentas de los diferentes fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones”. (p.35)

3.7. PROCEDIMIENTO

Para la ejecución del presente trabajo investigativo se realizaron en 3 fases, las cuales se detallan:

FASE I: ESTABLECER EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL TIPO DE CLIMA LABORAL PRESENTE EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021.

Esta fase estuvo compuesta por las siguientes actividades:

- Aplicación del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS (Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la Salud) a los servidores públicos del GAD Cantón Tosagua en el periodo 2021.
- Aplicación de entrevista al director de Talento Humano.
- Tabulación y análisis de datos obtenidos, en donde se evidenciará el nivel de estrés laboral y el tipo de clima laboral.

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el cuestionario sobre estrés laboral propuesto por la OIT-OMS (Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la salud), utilizado por Girón y Veliz (2022), los cuales manifestaron que este cuestionario consta de 25 ítems, mediante los cuales se determinan las fuentes de estrés en las empresas, además de manera textual manifiestan que se enfocan en aspectos como: “condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías” (p. 83). También se realizó una entrevista al director de Talento Humano y para finalizar la fase 1 se tabularon y analizaron los datos obtenidos.

FASE II: DIAGNOSTICAR LA INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021.

En esta fase, fueron establecidas las siguientes actividades:

- Realizar un análisis de correlación mediante el software estadístico SPSS
- Análisis de resultados

Fue necesario realizar un análisis de correlación y se ejecutó a través del software estadístico SPSS, en donde se conoció el nivel de incidencia entre el

estrés y el clima laboral en los servidores públicos del GAD cantón Tosagua, para finalizar esta fase se realizó un análisis de resultados.

FASE III: PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Diseño del plan de mejoras con estrategias que permitan la reducción del estrés para el mejoramiento del desempeño laboral en el GAD del cantón Tosagua.
- Socialización del plan de mejoras propuesto, con las personas encargadas de la dirección de talento humano del GAD Cantón Tosagua.

Luego del proceso investigativo se realizó el diseño del plan de mejoras, el cual fue un instrumento de trabajo con la información necesaria que permitió mejorar el clima laboral en el GAD Cantón Tosagua y por ende el fortalecimiento de la institución; para cerrar el trabajo se realizó la socialización de las estrategias con los hallazgos y la manera de mejorarlos a las personas encargadas de la dirección de talento humano de la institución.

3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para realizar el análisis correspondiente se revisó de manera crítica la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente. Se tabuló la información de acuerdo a los ítems y las variables elegidas para el estudio; se realizó un estudio de datos para presentación de resultados estadísticos relevantes, identificación de tendencias y correlaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes, finalmente se interpretaron los resultados obtenidos con apoyo del marco teórico y se establecieron las conclusiones y recomendaciones necesarias.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. FASE I: ESTABLECER EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL TIPO DE CLIMA LABORAL PRESENTE EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021.

La investigación inició con la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral y sobre clima laboral propuesto por la OIT-OMS, a los 254 servidores públicos del GAD del cantón Tosagua; luego se visitó a los directores departamentales para tener una idea de cómo funciona la institución y en qué medida los trabajadores están expuestos al estrés dentro de sus puestos de trabajo; finalmente se tabularon y analizaron los datos obtenidos.

4.1.1.1. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

El objetivo de esta actividad fue aplicar el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT – OMS a los 254 trabajadores del GAD cantón Tosagua, para poder lograrlo, los autores visitaron las instalaciones del municipio durante un mes en diferentes días y horarios (septiembre 2022), con la finalidad de tener el acercamiento con los servidores públicos del GAD. En el anexo 1, se puede observar el modelo del cuestionario para la encuesta que fue aplicado.

El cuestionario está estructurado en dos secciones, la primera son los datos generales, en donde se pueden encontrar datos como edad, género, estado civil, nivel de educación y área en la que trabaja; la segunda sección es el cuestionario sobre estrés laboral y clima laboral propuesto por la OIT-OMS, el cual consta de 25 preguntas cuya valoración va del 1 al 7, una de las ventajas de este tipo de escala es que la calificación asignada pudo ser más específica, de acuerdo al criterio del informante de calidad, que en este caso se trató de los trabajadores del GAD, en el anexo 2 se presentan las fotos de este proceso.

4.1.1.2. APLICACIÓN DE ENTREVISTA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

En la entrevista aplicada al director de talento humano del GAD Cantón Tosagua (ver anexo 3), se discutió el tema del estrés y su impacto en el clima laboral. El director explica que el cansancio emocional es la dimensión de estrés laboral más frecuente en la institución, aunque también existen casos de despersonalización y falta de realización personal. Los factores principales causantes del estrés son el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial.

Según el director, el estrés está influenciado por la vida personal de los empleados, como en el caso de los obreros en programas de alcoholismo. No existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador, lo que puede generar mayor estrés. La sobrecarga de tareas hacia funcionarios públicos es variable y se presenta en ciertas temporadas en donde se requiere información.

Además, en la institución se emplean canales de comunicación como el chat interno, el departamento de comunicación y los gremios para el desarrollo de las actividades. No se aplican técnicas a nivel institucional para el manejo del estrés y se observan síntomas de fatiga y falta de atención en el personal. Los empleados que viven en otra ciudad y que se movilizan diariamente manifiestan más estrés. Las mujeres presentan mayor grado de estrés que los hombres. Se recomienda la contratación de un personal de trabajo social para mejorar el manejo del estrés en la institución.

Las respuestas dadas se presentan en el anexo 4 para una mejor visualización, además en el anexo 5 se presenta la foto de la sesión. En el siguiente apartado se muestra la tabulación de los datos recabados en el cuestionario aplicado a los trabajadores.

4.1.1.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS, EN DONDE SE EVIDENCIARON LOS NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL TIPO DE CLIMA LABORAL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua sobre el estrés y su incidencia en el clima laboral. La primera sección del cuestionario está comprendida por datos generales y la segunda sección sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

Tabla 4.1. Edad

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25	44	17%
Entre 26 y 35	68	27%
Entre 36 y 45	89	35%
Mayor a 45	53	21%
Total	254	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

En la tabla 4.1 se muestra que, el 17 % de los servidores públicos del GAD se encuentra en un rango de edad menor a 25 años; 27 % están entre 26 y 35 años; el 35 % están entre 36 y 45; y, el 21 % están en un rango mayor a 45 años de edad.

Tabla 4.2. Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	167	66%
Mujer	87	34%
Total	254	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

En la tabla 4.2 se muestra que, el 66 % de los servidores públicos del GAD son hombres; mientras que, el 34 % son mujeres, se evidencia una diferencia significativa, siendo el reflejo de una sociedad en donde la desigualdad prevalece, de esta manera afirma el World Bank (2020) que en las instituciones aún existe desigualdad, las mujeres siguen encontrando obstáculos, amenazando su estabilidad económica, crecimiento profesional y la vida personal, lo cual motiva a seguir trabajando para mejorar esta situación.

Adicionalmente, Rángel (2020), manifiesta que estos escenarios se han agudizado tras la pandemia, poniendo de manifiesto las brechas laborales existentes, todo esto repercute en el rendimiento del mercado laboral.

Tabla 4.3. Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	54	21%
Divorciado	39	15%
Soltero	49	19%
Unión de hecho	99	39%
Viudo	13	5%
Total	254	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

En la tabla 4.3 sobre el estado civil de los servidores públicos del GAD se muestra que, el 39 % están en una unión de hecho; el 19 % está soltero; el 21% se encuentra casado; el 15 % está divorciado; y, el 5 % son viudos.

Tabla 4.4. Nivel de Educación

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje
Cuarto Nivel	13	5%
Secundaria	119	47%
Tercer Nivel	122	48%
Total	254	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

En la Figura 4.4 sobre el nivel de educación de los servidores públicos del GAD se muestra que, el 48% tienen un nivel de educación del tercer nivel; el 47% tiene un grado de educación hasta la secundaria; y, el 5% tienen un título de cuarto nivel. Las siguientes preguntas se ejecutaron utilizando un cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS aplicando las alternativas de la escala de Likert.

A continuación, se presentan las preguntas 1 a 10 del cuestionario representadas en la tabla 4.5, con los resultados obtenidos, respectivamente.

Tabla 4.5. Preguntas 1 a 10 utilizando la escala de Likert

Ítem	Nunca	Rara Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Porcentaje
1) Estar en permanente actividad laboral me genera estrés.	0,39%	0,39%	12,60%	33,86%	34,25%	16,93%	1,57%	100%
2) Rendir informes constantemente me hace sentir presionado.	0,39%	1,97%	12,99%	33,07%	33,86%	14,57%	3,15%	100%
3) Las actividades de mi área de trabajo presentan actividades que siento que no puedo controlar.	0,00%	2,36%	12,99%	30,31%	37,40%	14,17%	2,76%	100%
4) El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	0,00%	2,76%	12,99%	30,31%	37,80%	12,60%	3,54%	100%
5) Mi grupo de trabajo me hace sentir excluido.	0,00%	1,18%	12,20%	35,04%	37,01%	11,42%	3,15%	100%
6) Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1,18%	2,76%	13,39%	35,04%	34,25%	11,42%	1,97%	100%
7) Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la institución.	0,00%	1,57%	17,32%	33,07%	31,89%	15,75%	0,39%	100%
8) La estrategia de la organización no es bien comprendida.	0,00%	1,18%	14,57%	34,25%	37,01%	11,02%	1,97%	100%
9) Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	0,00%	1,97%	11,81%	31,50%	37,80%	15,35%	1,57%	100%
10) Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	0,39%	2,76%	15,35%	30,31%	36,22%	13,39%	1,57%	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

Pregunta 1: Estar en permanente actividad laboral me genera estrés.

En la pregunta uno, el 34.25 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 33,86 % indica que algunas veces; el 16,93 % contestó que generalmente; el 12,60 % menciona que ocasionalmente; mientras que, el 1,57 % indicó que siempre; y, el 0,39 % indicaron que nunca y rara vez, respectivamente. Nava *et, al.* (2016), indica que, el estrés laboral se caracteriza por las posibles relaciones amenazantes o desbordantes que van desde el lugar físico de trabajo, a las características del propio trabajo hasta las relaciones particulares con otros individuos que laboran en el mismo lugar.

Pregunta 2: Rendir informes constantemente me hace sentir presionado.

En la pregunta dos, el 33.86 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 33,07 % indica que algunas veces; el 14,57 % contestó que generalmente; el 12,99 % menciona que ocasionalmente; el 3,15 % indicó que siempre; mientras que, el 1,97 % y, el 0,39 % indicaron que nunca y rara vez, respectivamente. Carpio *et, al.* (2017), menciona que el estrés laboral está relacionado con la excesiva carga de trabajo, el nivel de responsabilidad, condiciones físicas no adecuadas, lo que afectaría la salud mental y física de los trabajadores, además del desempeño profesional y en varios casos las relaciones personales; ya que desafían su capacidad para afrontar la situación.

Pregunta 3. Las actividades de mi área de trabajo presentan actividades que siento que no puedo controlar.

En la pregunta tres, el 37.40 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 30,31 % indica que algunas veces; el 14,17 % contestó que generalmente; el 12,99 % menciona que ocasionalmente; el 2,76 % indicó que siempre; y, el 2,36 % restante respondieron que rara vez. Para Nava *et, al.* (2016), “el estrés laboral es un componente característico del trabajo, debido a la competitividad creciente y está asociado con problemas de productividad, salud y relaciones personales”.

Pregunta 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

En la pregunta cuatro, el 37.80 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 30,31 % indica que algunas veces; el 12,99 % menciona que ocasionalmente; el 12,60 % contestó que generalmente; el 3,54 % indicó que siempre; mientras que, el 2,76 % restante mencionó que rara vez. Delgado, Calvanapón y Cárdenas, señalan que el estrés aparece cuando los recursos disponibles resultan insuficientes ante las exigencias laborales, provocando efectos no experimentados anteriormente, hasta que se ve obligado a enfrentar metas que comprometen su estatus social y laboral sin las condiciones propicias, lo que causa un desequilibrio en su condición física y mental.

Pregunta 5. Mi grupo de trabajo me hace sentir excluido.

En la pregunta cinco, el 37.01 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 35,04 % indica que algunas veces; el 12,20 % menciona que ocasionalmente; el 11,42 % contestó que generalmente; el 3,15 % indicó que siempre; mientras que, el 1,18% restante mencionó que rara vez. Para Carpio *et, al.* (2017), el estrés laboral “viene acompañado de deterioro cognitivo que presenta una pérdida progresiva del idealismo, baja realización a causa de un deterioro afectivo y por la aparición de conductas negativas hacia las personas con las cuales tiene que interactuar”.

Pregunta 6. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

En la pregunta seis, el 35,04% de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 34,25 % indica que frecuentemente; el 13,39 % menciona que ocasionalmente; el 11,42% contestó que generalmente; el 2,76 % indicó que siempre; mientras que, el 1,97% y el 1,18 % mencionaron que siempre y rara vez, respectivamente. Sarsosa y Charria (2018), indican que el estrés es un “desajuste entre una respuesta adaptativa y demandas externas que son percibidas como amenazantes por sobrepasar las capacidades tanto físicas como mentales del individuo”.

Pregunta 7. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la institución.

En la pregunta siete, el 33,07 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 31,89 % indica que frecuentemente; el 17,32 % menciona que ocasionalmente; el 15,75 % contestó que generalmente; el 1,57 % indicó que rara vez; mientras que, el 0,39 % restante mencionó que siempre. Carranco y Pando (2019), indica que, las consecuencias del estrés “en la dimensión social resulta evidente como frente a esas situaciones de estrés continuo las relaciones humanas son afectadas”.

Pregunta 8. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

En la pregunta ocho, el 37.01 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 34,25 % indica que algunas veces; el 14,57 % menciona que ocasionalmente; el 11,02 % contestó que generalmente; el 1,97 % indicó que siempre; mientras que, el 1,18 % restante mencionó que rara vez. Para Bruges, López y Socarrás (2020), el estrés “es considerado como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, por lo tanto, el contar con una buena gestión y un orden en la parte laboral puede proteger al personal del estrés en sus actividades profesionales”.

Pregunta 9. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

En la pregunta nueve, el 37,80 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 31,50 % indica que algunas veces; el 15,35 % menciona que generalmente; el 11,81 % contestó que ocasionalmente; el 1,97 % indicó que rara vez; mientras que, el 1,57 % restante mencionó que siempre. Matabanchoyun *et, al.* (2020) destaca que, “un desbalance entre las demandas percibidas en la situación, los recursos del trabajador y apoyo social, pueden generar consecuencias psicológicas de los trabajadores”.

Pregunta 10: Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

En la pregunta diez, el 36,22 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 30,31 % indica que algunas veces; el 15,35 % menciona

que ocasionalmente; el 13,39 % contestó que generalmente; el 2,76 % indicó que rara vez; mientras que, el 1,57 % y 0,39 % indicaron que siempre y nunca, respectivamente. Para Tamayo y Padilla (2018), las diferencias individuales son importantes en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de una persona determinada puede dar como resultado la falta de equilibrio que podría inducir al estrés.

En la siguiente tabla (Tabla 4.6.), se presenta las preguntas 11 a 20 del cuestionario con los resultados obtenidos, respectivamente.

Tabla 4.6. Preguntas 11 a 20 utilizando la escala de Likert

Ítem	Nunca	Rara Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Porcentaje
11) Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	0,39%	1,18%	9,45%	37,01%	33,07%	16,93%	1,97%	100%
12) No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	0,00%	3,15%	16,93%	27,95%	35,04%	15,35%	1,57%	100%
13) No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	0,00%	1,18%	12,99%	33,86%	35,04%	13,39%	3,54%	100%
14) La estructura formal tiene demasiado papeleo.	0,00%	1,97%	12,20%	33,07%	36,22%	13,78%	2,76%	100%
15) Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	0,79%	2,36%	11,02%	32,68%	36,61%	14,96%	1,57%	100%
16) Mi equipo se encuentra desorganizado.	0,00%	2,76%	15,75%	33,07%	31,89%	15,35%	1,18%	100%
17) Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	0,00%	1,57%	13,78%	34,65%	31,89%	14,96%	3,15%	100%
18) La organización carece de dirección y objetivo.	0,00%	2,76%	13,78%	31,89%	35,04%	12,99%	3,54%	100%
19) Mi equipo me presiona demasiado.	0,00%	2,76%	12,60%	35,83%	35,43%	11,42%	1,97%	100%
20) Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	0,00%	1,97%	11,02%	35,83%	34,65%	14,96%	1,57%	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,

Joel Alirio Zambrano Rosado.

Pregunta 11: Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

En la pregunta once, el 37,10 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 33,07 % indica que frecuentemente; el 16,93 % menciona que generalmente; el 9,45 % contestó que ocasionalmente; el 1,97 % indicó que siempre; mientras que, el 1,19 % y el 0,39 % mencionó que rara vez y nunca, respectivamente. Para Bruges, López y Socarrás (2020), “algunos puestos de trabajo producen más estrés que otros, siendo que la evidencia indica que las causas de estrés difieren según el nivel organizacional”; en consecuencia, se pueden determinar que algunas de las causas relacionadas son debido al contexto de trabajo y otras están relacionadas con el contenido del trabajo.

Pregunta 12: No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

En la pregunta doce, el 35,04 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 27,95 % indica que algunas veces; el 16,93 % menciona que ocasionalmente; el 15,35 % contestó que generalmente; el 3,15 % indicó que rara vez; mientras que, el 1,57 % restante mencionó que siempre. Para Payá y Calvo (2020), las estrategias de flexibilización y precarización laboral, ha incrementado el trabajo, desencadenando una reducción en el apoyo social y aumentando notablemente la exposición estrés laboral.

Pregunta 13: No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

En la pregunta trece, el 35,04 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 33,86 % indica que algunas veces; el 13,39 % menciona que generalmente; el 12,99 % contestó que ocasionalmente; el 3,54 % indicó que siempre; mientras que, el 1,18 % restante mencionó que rara vez. Graneros (2018), menciona que, si los espacios de trabajo están reducido el trabajador “se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo período, además de trastornos físicos, puede generar estrés”.

Pregunta 14: La estructura formal tiene demasiado papeleo.

En la pregunta catorce, el 36,22% de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 33,07 % indica que algunas veces; el 13,78 % menciona

que generalmente; el 12,20 % contestó que ocasionalmente; el 2,76 % indicó que siempre; mientras que, el 1,97 % restante mencionó que rara vez. Huanca (2019), menciona que, uno de los factores que generan estrés laboral con mayor frecuencia en los profesionales, es el excesivo papeleo.

Pregunta 15: Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

En la pregunta quince, el 36,61 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 32,68 % indica que algunas veces; el 14,96 % menciona que generalmente; el 11,02 % contestó que ocasionalmente; el 2,36 % indicó que rara vez; mientras que, el 1,57 % y el 0,79 % mencionó que siempre y nunca, respectivamente. Para Palomino (2017), El estrés puede influir de manera negativa en el desempeño laboral, afectado el clima organizacional y la motivación por lo tanto “si un trabajador considera que no cumple un papel importante en la organización, se sentirá desmotivado y su desempeño será inferior, así mismo si sus habilidades y conocimientos no están acorde al cargo que tiene entonces tendrá un desempeño deficiente”.

Pregunta 16: Mi equipo se encuentra desorganizado.

En la pregunta dieciséis, el 33,07 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 31,89 % indica que frecuentemente; el 15,75 % menciona que ocasionalmente; el 15,35 % contestó que generalmente; el 2,76 % señaló que rara vez; mientras que, el 1,18% restante afirma que siempre. Tunja (2021), manifiesta que, uno de los factores que engloban los niveles de estrés es un equipo de trabajo desorganizado.

Pregunta 17: Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

En la pregunta diecisiete, el 34,65 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 31,89 % manifiesta que frecuentemente; el 14,96 % menciona que generalmente; el 13,78 % contestó que ocasionalmente; el 3,15 % señaló que siempre; mientras que, el 1,57 % restante asevera que rara vez. Graneros (2018) determina que, “la importancia y necesidad que existe de

contar con relaciones interpersonales saludables en las organizaciones, el apoyo social permite hacer frente a las demandas y exigencias”.

Pregunta 18: La organización carece de dirección y objetivo.

En la pregunta dieciocho, el 35,04% de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 31,89 % algunas veces; el 13,76 % generalmente; el 12,99 % ocasionalmente; el 3,54% siempre; mientras que, el 2,76 % restante afirma que rara vez. Para Londoño (2019), “dentro de las organizaciones ocurren tensiones que influyen necesariamente en la calidad de vida de quienes trabajan para la subsistencia de estos sistemas”

Pregunta 19: Mi equipo me presiona demasiado.

En la pregunta diecinueve, el 35,83 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 35,43 % indica que frecuentemente; el 12,60 % señala que ocasionalmente; el 11,42 % contestó que generalmente; el 2,76 % afirmó que rara vez; mientras que, el 1,97 % restante mencionó que siempre. Vidal (2019), destaca que, las empresas que trabajan en fortalecer las capacidades individuales y grupales rinden más y superan con mayor facilidad las dificultades, estableciendo un liderazgo positivo y climas favorables para que los equipos de trabajo se sientan partícipes de los retos y del crecimiento empresarial.

Pregunta 20: Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

En la pregunta veinte, el 35.83 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 34,65 % indica que frecuentemente; el 14,96 % menciona que generalmente; el 11,02 % contestó que ocasionalmente; el 1,97 % afirmó que rara vez; mientras que, el 1,57 % restante señaló que siempre. Carpio *et, al.* (2017), afirma que, “el estrés crónico, vivido por los individuos desencadenan el síndrome de estrés laboral” siendo éste de carácter interpersonal y emocional, siendo común en profesionales de empresas que trabajan con otros trabajadores.

Para finalizar el análisis del cuestionario aplicado, se presenta las preguntas 21 a 24 del cuestionario representadas en la tabla 4.7, con sus respectivos resultados.

Tabla 4.7. Preguntas 21 a 25 utilizando la escala de Likert

Ítem	Nunca	Rara Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Porcentaje
21) Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	0,39%	1,57%	13,78%	34,25%	35,83%	11,02%	3,15%	100%
22) La cadena de mando no se respeta (jerarquía).	0,39%	1,97%	12,20%	33,86%	35,43%	12,20%	3,94%	100%
23) No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	0,00%	3,15%	11,42%	39,37%	28,74%	14,96%	2,36%	100%
24) ¿Ha sentido estrés en el desarrollo de sus actividades?	0,00%	2,36%	14,57%	33,07%	35,43%	12,99%	1,57%	100%
25) ¿La empresa le permite hacer actividades relajantes para desestresarse?	0,39%	3,15%	11,02%	33,46%	38,19%	12,20%	1,57%	100%

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

Pregunta 21: Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

En la pregunta veintiuno, el 35,83 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 34,25 % indica que algunas veces; el 13,78 % menciona que generalmente; el 11,02 % contestó que ocasionalmente; el 3,15 % indicó que siempre; mientras que, el 1,57 % y 0,39 % mencionaron que rara vez y nunca, respectivamente. Para Cruz *et, al.* (2022), “el clima laboral negativo influye en la inadaptación del personal y aparecen consecuencias laborales, fisiológicas y psicológicas en los trabajadores”, afectando la relación entre el individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes procedentes del trabajo, producto del estrés laboral.

Pregunta 22: La cadena de mando no se respeta (jerarquía).

En la pregunta veintidós, el 35,43 % de los servidores públicos del GAD respondió que frecuentemente; el 33,86 % indica que algunas veces; el 12,20 % mencionaron que generalmente y ocasionalmente, respectivamente; el 3,94 % afirmó que siempre; mientras que, el 1,97 % y 0,39 % señalaron que rara vez y nunca, respectivamente. Vera (2021) manifiesta que, una de las diversas causas que puede generar estrés laboral, es la ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando, “ya que el trabajador afronta situaciones inciertas que le crean desconfianza y la sensación de no estar preparado para afrontar un problema en la organización”.

Pregunta 23: No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

En la pregunta veintitrés, el 39,37 % de los servidores públicos del GAD respondió que algunas veces; el 28,74 % indica que frecuentemente; el 14,96 % menciona que generalmente; el 11,42 % contestó que ocasionalmente; el 3,15 % afirmó que rara vez; mientras que, el 2,36 % restante señaló que siempre. Borja, López y Lalama (2017) determinan que, las organizaciones en un principio buscan aumentar el rendimiento organizacional centrándose en maquinaria de producción y rapidez de procesos, pero, hoy en día también se ha incorporado la productividad el talento humano, tomando en cuenta la satisfacción de los

trabajadores, el ambiente laboral, la psicología ocupacional, el estrés laboral, entre otros.

Pregunta 24: ¿Ha sentido estrés en el desarrollo de sus actividades?

En la pregunta veinticuatro, el 35,43 % de los servidores públicos del GAD manifestó que frecuentemente; el 33,07 % algunas veces; el 14,57 % ocasionalmente; el 12,99 % generalmente; el 2,36% rara vez; y, el 1,57 % restante señaló que siempre. Payá, y Calvo, (2020), manifiestan que, “las largas e intensas jornadas de trabajo con una reducida capacidad de las personas trabajadoras para elegir o controlar sus horas y jornadas laborales afectan negativamente a su salud física y psicológica”.

Pregunta 25: ¿La empresa le permite hacer actividades relajantes para desestresarse?

En la pregunta veinticinco, el 38,19 % respondieron que frecuentemente; el 33,46 % indica que algunas veces; el 12,20 % señala que generalmente; el 11,02 % contestó que ocasionalmente; el 3,15 % afirma que rara vez; mientras que, el 1,57 % y 0,39 % mencionaron que siempre y nunca, respectivamente. Benavides, Delclós, y Serra (2018), expresan que, la salud laboral requiere una mayor implicación de las empresas siendo necesario abordar de manera integrada la salud de las personas que trabajan, basándose en la prevención de riesgos del trabajo, promoviendo la salud en general para empoderar a las personas que trabajan a ser protagonistas también de su propia salud, pues los riesgos no laborales también afectan a su bienestar y continuidad en el trabajo.

De acuerdo con los datos obtenidos y haciendo un promedio general, el estrés se ubica en 4,52 sobre siete que es la calificación máxima, lo ideal sería que el resultado sea cero (0) o cercano a cero (0). Esto significa que el estrés en el GAD Tosagua se ubica en un 64%, lo importante sería identificar los elementos estresores y establecer estrategias que permitan mitigarlos.

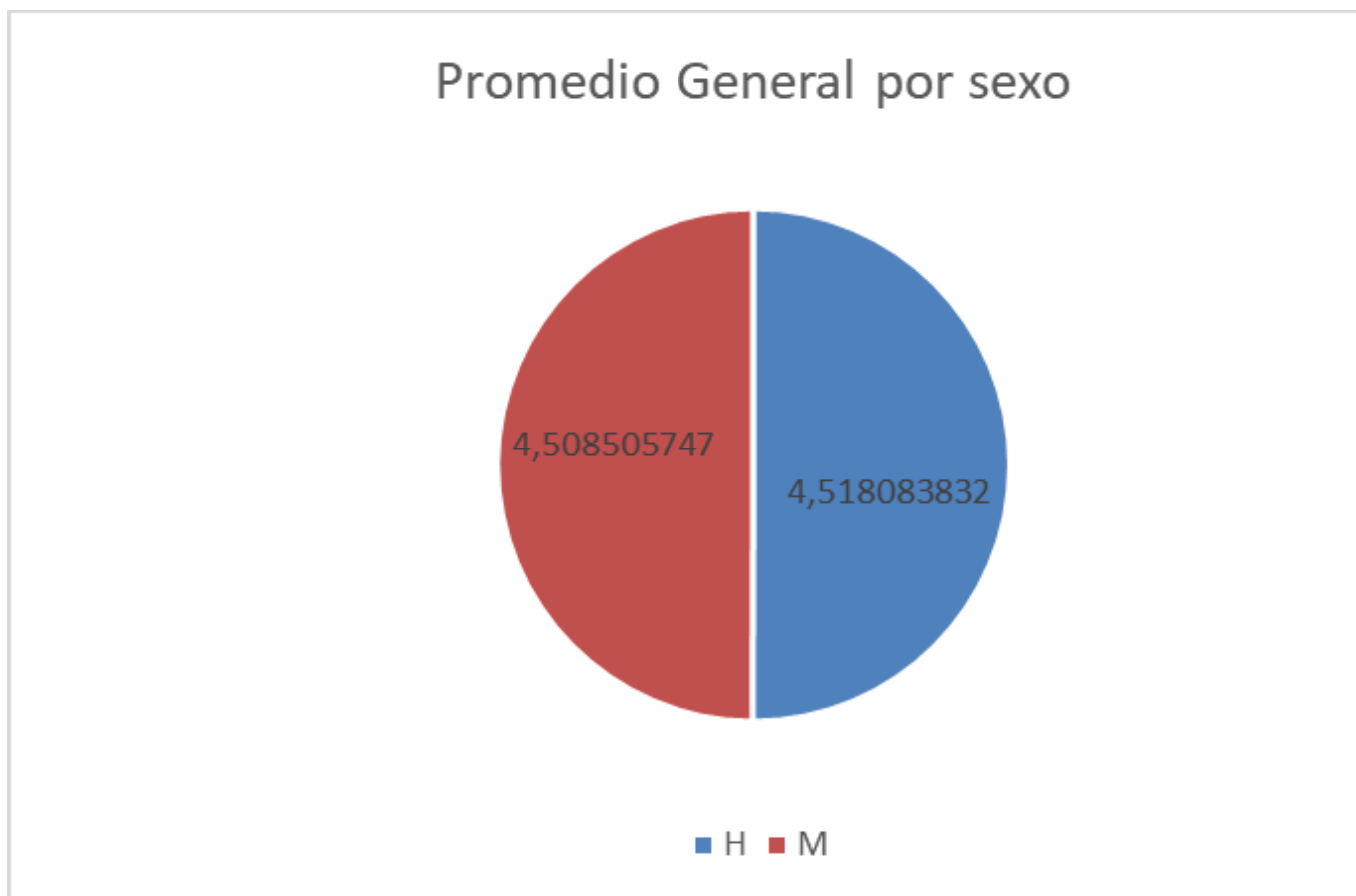


Figura 4.1. Análisis del promedio general de estrés por género

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

Como se observa en el gráfico 4.30, no existe una diferencia significativa entre el estrés de hombre y mujeres sin embargo en ciertos indicadores si existe una diferencia dependiendo del sexo de la persona que responde el cuestionario.

4.1.2. FASE II: DIAGNOSTICAR LA INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA DURANTE EL PERIODO 2021.

Con la meta de cumplir con la fase II, tal como se explicó en la metodología, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Realizar un análisis de correlación mediante el software estadístico SPSS.

- Análisis de resultados.

4.1.2.1. REALIZAR UN ANÁLISIS DE CORRELACIÓN MEDIANTE EL SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS

Para realizar el análisis de correlación se utilizó el software estadístico SPSS, a través de un análisis bivariado con la prueba de Pearson, se realizó la correlación de los siguientes ítems distribuido de la siguiente manera:

- Clima organizacional
 - La estrategia de la organización no es bien comprendida.
 - Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
 - La estructura formal tiene demasiado papeleo.
 - La cadena de mando no se respeta (jerarquía).
- Estrés laboral
 - Estar en permanente actividad laboral me genera estrés.
 - Rendir informes constantemente me hace sentir presionado.
 - Las actividades de mi área de trabajo presentan actividades que siento que no puedo controlar.
 - El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Luego del análisis correspondiente se obtuvieron los resultados que se observan en la tabla 4.8., en donde se puede observar las interrelaciones que dan como resultado la Correlación de Pearson y la significancia de origen bilateral.

Tabla 4.8. Métodos de la Investigación

Ítem	Análisis	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	La cadena de mando no se respeta (jerarquía).
Estar en permanente actividad laboral me genera estrés.	Correlación de Pearson	0,044	-0,075	0,097	-0,027
	Sig. (bilateral)	0,484	0,233	0,123	0,664
	N	254	254	254	254
Rendir informes constantemente me hace sentir presionado.	Correlación de Pearson	-0,001	0,054	0,007	0,048
	Sig. (bilateral)	0,987	0,393	0,916	0,444
	N	254	254	254	254
Las actividades de mi área de trabajo presentan actividades que siento que no puedo controlar.	Correlación de Pearson	0,005	0,026	-0,007	-0,062
	Sig. (bilateral)	0,936	0,685	0,910	0,322
	N	254	254	254	254
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	Correlación de Pearson	-0,073	-0,053	-0,019	0,017
	Sig. (bilateral)	0,247	0,397	0,763	0,786
	N	254	254	254	254

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

4.1.2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Implícitamente se ha hecho la siguiente prueba de hipótesis:

H0 = Las variables tienen correlación si la significación es menor a 0,05 y correlación es mayor que cero.

H1 = Las variables no tienen correlación si la significancia es mayor a 0,05 y la correlación es menor a 0.

Con los resultados del cálculo del coeficiente de correlación, fue el interés de los autores determinar si el valor obtenido para las variables X e Y están relacionados entre sí, es decir, si tienen una correlación significativa o solo son consecuencia del azar. En este caso, en todas las variables interrelacionadas se observa que la significancia es mayor a 0,05 y la correlación es menor a 0 o muy cerca del cero (0) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en el que indica que las variables no tienen correlación, es decir que el estrés laboral no incide en el clima laboral.

4.1.3. FASE III: PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA.

Para alcanzar el tercer objetivo, se desarrollaron dos actividades, la primera es el diseño del plan de mejoras con estrategias que permitan la reducción del estrés para el mejoramiento del clima laboral GAD del cantón Tosagua; y realizar la socialización del plan de mejoras propuesto, con las personas encargadas de la dirección de Talento Humano.

4.1.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GAD DEL CANTÓN TOSAGUA

El plan de mejoras es una herramienta que tiene como objetivo fortalecer aquellos puntos que se consideran causales de un problema, en este caso se identificaron los siguientes factores estresores (ver Tabla 4.9.):

- Sobrecarga de trabajo
- Falta de descanso entre tareas
- Falta de inclusión
- Exceso de entrega de informes de manera mensual
- Falta de conocimiento de estrategias y procesos institucionales
- Ausencia de integración entre departamentos
- Horas extras innecesarias
- Ausencia de un departamento de Trabajo Social
- Mujeres estresadas en mayor proporción que los hombres
- Oficinas de trabajo no adecuadas

Una vez que se identificaron los puntos débiles de acuerdo con la tabulación de datos de la encuesta y las respuestas de la entrevista, se propusieron alternativas para mejorar a manera de estrategias, en donde se establecía una o más actividades con responsables, tiempos, metas e indicadores de medición, el plan de mejoras fue propuesto para desarrollarse en el año 2023.

Tabla 4.9. Plan de mejoras

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA		META	INDICADOR
			INICIO	FIN		
Capacitar a los trabajadores en la aplicación de técnicas de descanso como Pomodoro y en disminución en los niveles de estrés	Realizar una capacitación en manejo de estrés	Dirección de Talento Humano	Mayo23	Mayo-23	100%	=(capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100
	Realizar una capacitación en técnicas de descanso		Mayo-23	May-23	100%	=(capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100
Analizar los informes que realiza cada departamento mensualmente y priorizar los necesarios o redefinir los plazos mensuales	Solicitar la lista de informes por departamento, priorizarlos y redefinir los tiempos de entrega de acuerdo al grado de importancia	Todos los departamentos	ene-23	jun-23	100%	=(listas recibidas/total de departamentos)*100
Fomentar la inclusión en el GAD cantón Tosagua a través de técnicas de liderazgo ejecutivo.	Realizar una capacitación de liderazgo ejecutivo	Talento humano	oct-23	nov-23	100%	=(capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100
Socializar el PEDI del GAD Tosagua para vincularlos con los objetivos departamentales	Socialización	Dirección de Planificación	mar-23	mar-23	100%	=1 socialización realizada*100
Capacitar en habilidades específicas para desenvolverse en los diferentes puestos de trabajo	Analizar las habilidades específicas de cada puesto	Talento humano	ene-23	jun-23	100%	=(cantidad de puestos analizados/total de puestos)*100

	Iniciar las rondas de capacitaciones	Talento humano	oct-23	dic-23	100%	=(capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100
Realizar actividades para que los trabajadores se integren a otras unidades laborales	2 campeonatos deportivos al año	Talento humano	mar-23	oct-23	100%	=(campeonatos realizados/cantidad de campeonatos planificados)*100
Eliminar la necesidad de trabajar en horarios no laborales para lograr que los servidores tengan el tiempo disponible para su respectivo descanso.	1 capacitación sobre gestión de tiempo	Talento humano	ago-23	ago-23	100%	=(capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100
Establecer un departamento de Trabajo Social.	Creación del departamento	Departamento Psicológico	ene-23	Jun-23	100%	Departamento creado
Acondicionar el área de trabajo en las instalaciones del GAD para crear un ambiente físico adecuado	Revisiones de las áreas de trabajo de cada trabajador	Planificación	jul-23	jul-23	100%	=(área de trabajo revisadas/total de área de trabajo)*100
	Realizar el acondicionamiento de las áreas de trabajo	Planificación	ago-23	dic-23	100%	=(total de áreas acondicionas/total de áreas planificadas)*100
Crear una asociación de mujeres dentro de la institución.	Realizar reuniones de la asociación de mujeres una vez por trimestre	Presidenta elegida	ene-23	dic-23	100%	=(reuniones realizadas/reuniones planificadas)

Elaborado por: Luis Alberto Gamez Bone,
Joel Alirio Zambrano Rosado.

- **Capacitar a los trabajadores en la aplicación de técnicas de descanso como Pomodoro y en disminución en los niveles de estrés:**
Esta estrategia tiene como fin la realización de una capacitación con técnicas que permitan que los trabajadores conozcan las diferentes técnicas para la disminución del estrés, en donde, se identifiquen las causas que pueden ser de todo tipo desde familiares, laborales, internas, de salud, económicas, entre otras y se establezcan las formas de canalizarlo o enfrentarlo; además de la socialización de técnicas de descanso, con la finalidad de hacer más llevadera la jornada laboral.
- **Analizar los informes que realiza cada departamento mensualmente y priorizar los necesarios o redefinir los plazos mensuales:**
Los empleados consideran que entregan muchos informes de manera mensual en los departamentos, por lo que es necesario realizar una revisión de todos los informes que deben entregar y cuál es la finalidad y el departamento receptor; para poder priorizarlo y cambiar la frecuencia de entrega, si fuera el caso para disminuir en al menos un 15% la carga laboral por la emisión de informes.
- **Fomentar la inclusión en el GAD cantón Tosagua a través de técnicas de liderazgo ejecutivo:**
En varias ocasiones los directivos y los mandos medios no valoran la fuerza laboral con la que cuentan, muchas veces el precio de este error es que la carga de trabajo recaiga en una o dos personas que terminan haciendo el trabajo de diez (por citar un ejemplo), es por eso, que la propuesta radica en capacitar a los directivos en liderazgo ejecutivo para empezar a nivelar el trabajo entre todos los trabajadores, valorando las capacidades con las que cuenta cada uno.
- **Socializar el PEDI del GAD Tosagua para vincularlos con los objetivos departamentales:**
En muchas ocasiones, los trabajadores desconocen el rumbo que quiere tomar la administración, por lo que alinearse a ellos muchas veces resulta

complicado; la manera de lograrlo es empoderando al equipo con los objetivos y estrategias institucionales a través de socialización del PEDI (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional).

- **Capacitar en habilidades específicas para desenvolverse en los diferentes puestos de trabajo:**

Todos los tipos de trabajo tienen sus especificidades y particularidades que los empleados que lo ejercen deben conocer y manejar, para lo cual resultan necesarias las constantes capacitaciones en cada puesto; primero se debe identificar que se realiza en cada área, para de esta manera planificar las capacitaciones pertinentes.

- **Realizar actividades para que los trabajadores se integren a otras unidades laborales:**

Una de las principales fuerzas del GAD es el talento humano y las actividades interdisciplinarias ayudan a fortalecer el trabajo realizado, es por ello que la integración entre los diversos grupos ayudará a que la cohesión entre grupos se consolide y puedan generar un mejor ambiente y por ende mejores resultados.

- **Eliminar la necesidad de trabajar en horarios no laborales para lograr que los servidores tengan el tiempo disponible para su respectivo descanso:**

La planificación se considera un elemento fundamental del cumplimiento de los objetivos, por lo que es necesario que la gestión de tiempo sea la bandera que lleven los trabajadores, evitando de esta manera que se tenga que trabajar de manera extraordinaria.

- **Establecer un departamento de Trabajo Social:**

La ausencia de un departamento de trabajo social, impide que la institución tenga los mecanismos para disminuir el estrés presente en los trabajadores y que se realice el seguimiento del caso.

- **Acondicionar el área de trabajo en las instalaciones del GAD para crear un ambiente físico adecuado:**

Gozar de un espacio de trabajo que brinde las garantías para desarrollar la jornada es importante, para eso se debe revisar cada uno de los espacios de trabajo y planificar el arreglo de cada uno de ellos.

- **Crear una asociación de mujeres dentro de la institución:**

La unión hace la fuerza, es por eso que se requiere crear una asociación de mujeres que sirvan de fortaleza para continuar.

4.1.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS PROPUESTO, CON LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GAD CANTÓN TOSAGUA

Las debilidades encontradas y el plan de mejoras fueron socializados al director de Talento Humano, adicionalmente, a través de correo electrónico en formato PDF se envió el plan de mejoras a manera de propuesta que permitirá la disminución del estrés en la institución analizada, en el anexo 6, se puede observar las fotos del proceso de socialización, en donde uno de los resultados fue el compromiso de aplicarlo en el año 2023 y de socializarlo con los demás involucrados.

4.2. DISCUSIÓN

Esta investigación consistió en determinar de qué manera incide el estrés en el clima laboral de los servidores públicos del GAD cantón Tosagua en el periodo 2021, los autores determinaron que la carga laboral en algunos departamentos es mayor que en otras, el estrés de los trabajadores depende también de factores exógenos; además, el análisis determinó que no existe una correlación significativa entre el clima laboral y el estrés de los trabajadores en el GAD, todo esto en contraposición al estudio de Bada y Manayay (2021) en donde si evidenciaron una relación entre el estrés y el clima organizacional, teniendo en cuenta que se trata de instituciones con un giro de actividad, con ello se puede afirmar que la relación que tenga el estrés con el clima laboral depende del tipo de empresa que se esté analizando.

En el análisis, los autores identificaron factores que desencadenan estrés laboral como son: sobrecarga de trabajo, falta de descanso entre tareas, falta de inclusión, exceso de entrega de informes de manera mensual, falta de conocimiento de estrategias y procesos institucionales, ausencia de integración entre departamentos, horas extras innecesarias, ausencia de un departamento de Trabajo Social, mujeres estresadas en mayor proporción que los hombres y oficinas de trabajo no adecuadas.

García et al. (2018), también agregan a esta lista el escaso apoyo social que los profesionales perciben por parte de sus superiores, si se contrasta con la investigación, este punto se relaciona con la ausencia de un departamento de Trabajo Social dentro del GAD, el cual debe ser el encargado de realizar el seguimiento a esta área vital de la institución, con la finalidad de prevenir la aparición del desgaste profesional y que el clima laboral se mantenga en óptimas condiciones.

Otro aspecto a investigar, que no fue objeto de esta exploración, es que las mujeres son más propensas a experimentar situaciones estresantes que los hombres. En un estudio realizado a seis países de Latinoamérica, las mujeres tuvieron un mayor nivel de estrés (44,8% versus el 37,6% de los varones) (Mejía et al., 2019) esto evidencia un problema social regional relacionado con la carga laboral y el trabajo en el hogar, esto daría pie a nuevas investigaciones relacionadas al estrés de género y cómo repercute en el trabajo.

Cuando los factores fueron identificados, se pudieron establecer estrategias para mitigar los efectos del estrés en el ámbito laboral o fortalecer las áreas que se encontraron consolidadas y es que un plan de mejoras, tal como afirma Tenelema (2021), tiene como propósito: “evaluar, tomar medidas preventivas y correctivas por parte del personal de gestión de la organización para mejorar el bienestar de los colaboradores y reducir el nivel de estrés del personal” (p. 80)

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego del proceso investigativo los autores presentan las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores del GAD del Cantón Tosagua tuvieron como promedio general de 4,52% lo que lo convierte en un nivel de estrés de moderado a alto, esta calificación varía en temporadas en donde hay aumento de trabajo dependiendo de la naturaleza del puesto y la época del año; además el director de Talento Humano a manera de percepción, manifestó que las mujeres se estresan más que los hombres, pero en el análisis no se encuentra una diferencia significativa en los promedios generales de estrés. Por otro lado, se puede establecer en los resultados obtenidos en esta investigación, que el GAD del Cantón Tosagua posee un clima laboral de tipo autoritario ya que la gerencia no confía en sus trabajadores y la comunicación en los distintos niveles es deficiente.
- Luego de realizar un análisis de correlación utilizando el software estadístico SPSS, se encontró que no hay una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en el GAD estudiado. A pesar de que se identificaron algunos aspectos del clima organizacional que pueden generar estrés en los empleados, los resultados del análisis bivariado con la prueba de Pearson indican que estos factores no están correlacionados con el estrés laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que el estrés laboral no incide en el clima laboral de la organización estudiada. Es importante destacar que estos resultados deben ser considerados en conjunto con otros estudios y factores para una evaluación completa del clima organizacional y el bienestar de los empleados.
- La fase III del proyecto para mejorar el clima laboral en el GAD del Cantón Tosagua se enfocó en proponer un plan de mejoras con estrategias y acciones para reducir el estrés y mejorar el desempeño laboral. Se identificaron los factores estresores, como la sobrecarga de trabajo y la falta de inclusión, y se propusieron alternativas para mejorar, como la

capacitación en técnicas de descanso, la priorización de los informes y la creación de un departamento de trabajo social. Estas estrategias tienen como objetivo mejorar el clima laboral y aumentar la productividad de los empleados.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades competentes de la institución estudiada, analicen los niveles de estrés de manera periódica y que determinen las causas que lo provocan para tomar acciones que permitan mitigarlos.
- Que se realice un estudio de las causas externas que afectan a los trabajadores.
- Que el plan de mejoras sea puesto a consideración, con el objetivo de disminuir el estrés en los trabajadores del GAD del cantón Tosagua.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, O. L. L., Muñoz, J. J. G., Monter, I. B., & Cobas Vilches, M. E. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Revista Educación Médica del Centro*, 7(4), 196-215. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61263>
- Acabal, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)* (Tesis Doctoral, Guatemala: Campus de Quetzaltenango, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar)
- Acinas, M. P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista digital de medicina psicosomática y psicoterapia*, 2(4), 1-22. https://www.psicociencias.org/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci_arttext
- Alarcón, M. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Álvarez, B, Alfonso, D, y Indacochea, B. 2018. El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista Didasc @lía Didáctica y Educación* 22 (24): 26-43 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Andrade Gil, K. L., & Espitia Rodriguez, A. Y. (2020). *Propuesta para minimizar el estrés en vendedores de motocicletas y repuestos* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12330>
- Asamblea Nacional del Ecuador (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93.*

- Asociación Murciana de Neurociencias. (2021, 29 noviembre). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Neuronup. <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext
- Bada Perez, E. D., & Manayay Cubas, C. M. (2021). Estrés y clima organizacional en colaboradores de tiendas Retail en Lima Metropolitana.
- Batanero, C., Gea, M. M., y Begué, N. (2019). El sentido del muestreo. *Números. Revista de Didáctica de las Matemáticas*, 100, 121-124. <http://funes.uniandes.edu.co/14745/>
- Bertalanffy, L. V. (1984). *Tendencias en la teoría general de sistemas* (No. 519.92 B47y).
- Bruges, D., López, D., y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25); 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Borja, K., López, P., y Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Revista Dominio de Ciencias*, 3(4); 509-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>
- Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*, N° 5,14.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., y Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3): 145-164
- Carranco, S., y Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. *Revista Científica Mundo de la*

Investigación y el Conocimiento, 3(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7065196>

Chiavenato, I. (enero de 2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana, S.A.

Coral, D. (2016). Guía para hacer una revisión bibliográfica. <https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf>

Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M., Armendáriz-García, A., & Lima-Rodríguez, J. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cardeñas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Espinoza Ortiz, A. A., Pernas Álvarez, I. A., y González Maldonado, R. D. L. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades médicas*, 18(3), 697-717. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697

Fernández-Castro, J. (2019). *Libérate del estrés*. RBA Libros. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=0l3ODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Fern%C3%A1ndez-Castro,+J.+\(2019\).+Lib%C3%A9rate+del+estr%C3%A9s.+RBA+Libros&ots=YrAQ9lz7C0&sig=EIBs9wh65vOe0ZmdkWn2nuLKCRe&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=0l3ODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Fern%C3%A1ndez-Castro,+J.+(2019).+Lib%C3%A9rate+del+estr%C3%A9s.+RBA+Libros&ots=YrAQ9lz7C0&sig=EIBs9wh65vOe0ZmdkWn2nuLKCRe&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Forastieri, V. (2016). Prevention of psychosocial risks and work-related stress. *International Journal of Labour Research*, 8(1/2), 11. http://www.ilo.int/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_551796.pdf#page=10

- García, C. C., Rísquez, M. I. R., Fernández, L. E., & Roche, M. E. M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304-324.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychology*, 61(2), 227-271. <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/17446570/2008/61/2>
- Girón Vásquez, V. M., & Veliz Farias, D. J. (2021). *Estudio y diseño de un centro de rehabilitación para jóvenes dependientes a sustancias psicoactivas, en el cantón Playas, provincia del Guayas, 2021* (Tesis de Posgrado, Universidad de Guayaquil: Facultad de Arquitectura y Urbanismo).
- Graneros, J. (2018). Factores Psicosociales En El Trabajo Y Estrés Laboral En Colaboradores De Una Empresa De Ingeniería – Lima, 2017 (Tesis de Posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia)
- Güell, O. (2020, 2 julio). *10 estrategias para reducir el estrés laboral*. Blog IL3 - UB. <https://www.il3.ub.edu/blog/10-estrategias-para-reducir-el-estres-laboral/>
- Hermosa, A. M., y Perilla, L. E. (2015). Research Challenges in Occupational Health Psychology: work stress. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2015000200012
- Huanca, M. (2019). Estrés laboral del personal de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Paz, Tercer Trimestre, 2019. (Tesis de Post Grado de la Universidad Mayor de San Andrés)
- Ibarra, L., & García, M. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. *Recuperado*

- de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
- Jaramillo, A. (2018). Importancia de contar con un plan de mejoramiento empresarial en la compañía. *Accolombianlawyers.com*. <https://acolombianlawyers.com/noticias/2018/10/29/importancia-de-contar-con-un-plan-de-mejoramiento-empresarial-en-la-compania/>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 3.
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), 39-60. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004&lng=es&tlng=es.
- Lopera Echavarría, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U., & Ortiz Vanegas, J. (2010). El método analítico como método natural.
- López, K. V. (2017). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1). <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
- Marroquín, A. V. (2020). Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional del hospital distrital II-1 Jerusalén–La Esperanza.
- Martin, S. (2019, junio 19). *El stress laboral ya es reconocido por la OMS*. Idealex. <https://idealex.press/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>

- Martinez M. A. (2019). Análisis del clima organizacional en la Institución Educativa " Augusto Salazar Bondy 4015" en el año 2018.
- Matabanchoy, J., Paz, D., Matabanchoy, S., y Jaramillo, M. (2020). Estrés laboral en docentes de un Centro Educativo rural en Pasto. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 13(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8080135>
- Mayo Clinic. (2019, April). *Síntomas de estrés: consecuencias en tu cuerpo y en tu conducta*. <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). Métodos de investigación. *Compañía multinacional británica de servicios y contenidos educativos. España*. Recuperado de: <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvaradometodos-de-investigacion-1ra.pdf>.
- Moreira Zambrano, S. G., & Zambrano Ganchozo, G. M. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone* (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).
- Muñoz Farfán, E. A. (2019). *Prevalencia de Estrés laboral y factores psicosociales en el personal administrativo del Seguro Social Campesino de Manabí* (Doctoral dissertation, QUITO/UIDE/2019). <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4075>
- Nava, C., Orihuela, L., y Vega, C. (2016). Relación entre el estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2); 558-568. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi162e.pdf>

- Odar, J. G. (2021). *Estrés laboral y agresividad en personal de salud del área Covid de la Provincia de Chiclayo*.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Estrés en el trabajo: Un desafío colectivo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Onofre, L. (2021). *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 Master, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Orellana, P. (2018). "Sea Feliz". *Sección Buena Vida. Guatemala*: Prensa Libre.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 13(1), 81–90. Retrieved from <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Palomino, S. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017. (Tesis de Postgrado de la Universidad César Vallejo).
- Payá, R., y Calvo, R. (2020). Culturas organizacionales que refuerzan la intensificación del trabajo a través de recursos digitales y su impacto sobre la salud laboral. *Revista Prisma Social*, 29; 25-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470983>
- Peña, E. (2012). Uso de actividades experimentales para recrear conocimiento científico escolar en el aula de clase, en la institución educativa mayor de yumbo. *Maestría en Enseñanza de las Ciencias Exactas y Naturales*.

- Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica del Servidor Público*. <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/losep.pdf>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. 18(46). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Pruna, D. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga*. Universidad Técnica de Ámbato, Ambato. Recuperado de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25419/1/PRUNA ZAPATA DIEGO ALEXANDER 0503992901.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25419/1/PRUNA_ZAPATA DIEGO ALEXANDER 0503992901.pdf)
- Quesada, E. (2008, 9 diciembre). Estrés. signapuntos.foroactivo.com. <https://signapuntos.foroactivo.com/t36-breve-marco-teorico-sobre-el-estrés>
- Rángel, L. S. R. (2020). *Las mujeres, el mercado laboral y la pandemia* (No. 018592). Universidad Nacional de Colombia-FCE-CID. <https://ideas.repec.org/p/col/000176/018592.html>
- Ramón, D. (2018). El método deductivo en la generación de datos confiables en el estudio de la población afrodescendiente.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.
- Robbins, Stephen y Timothy Judge. 2009. *Comportamiento Laboral*. Decimotercera edición. México: Editorial Mexicana
- Rodríguez Carvajal, V. & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*. 57(1), 72-88

- Rodríguez Orozco, A. (2018). Síntesis transdisciplinaria en la integración de la praxis socioambiental. Método en un estudio de caso. *Acta universitaria*, 28(5), 42-51.
- Rostagno, Hugo. 2005. El abc del estrés laboral. 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés. Argentina: El Emporio Ediciones.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*. 8(2), 55-63.
- Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A." en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009*. Ambato. Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
- Sarsosa, K., y Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
- Serrano, A. M., Tiuzo, S. C., & Martínez, M. S. (2019). Estrategias empresariales para una Población Vulnerable en Colombia. *Información tecnológica*, 30(6), 147-156. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000600147&script=sci_arttext
- Tamayo, P., & Padilla, M. (2019). Construcción de una escala para conocer la intención de abandono por efectos del estrés laboral. *Entretextos*, (32). <https://revistasacademicas.iberoleon.mx/index.php/entretextos/article/view/124>
- Tenelema, C. (2021). *Determinar los niveles de estrés laboral y propuesta de un plan de mejora para la reducción de los mismos en la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito* (Tesis, Quito: UCE).
- Teanga, A. (2017). *Factores que influyen en el desempeño de la práctica pre profesional de los internos rotativos de enfermería de la Universidad Técnica del Norte en el Hospital San Luis de Otavalo 2017* (Tesis de Maestría).
- Tunja, D. (2021) *Pautas activas para la disminución del Estrés Laboral*. (Tesis de Maestría de la Universidad Técnica de Ambato)

- Vera, J. (2021). Estrés laboral y desempeño en docentes de Psicología Clínica de la Universidad Técnica de Babahoyo. *REPSI - Revista Ecuatoriana de Psicología*, 4(9); 143-153.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/621/6212692006/index.html>
- Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 254-267.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004&lng=es&tlng=es.
- World Bank. (2020). *Women, business and the law 2020* (6a ed.). World Bank Publications.
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32639/211532SP.pdf>
- Yepes Zuluaga, S. M., Montes Granada, W. F., Álvarez Salazar, J. A., & Ardila, J. G. (2018). Grupo focal: una estrategia de diagnóstico de competencias interculturales (Focus Group: A Strategy to Assess Intercultural Skills). *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(18).
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3527636
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>.
- Zuñiga, S., y Pizarro, V. (2018). Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000100171&script=sci_arttext&tlng=n

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

La carrera de Administración Pública está realizando un estudio sobre el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua con el fin de proponer estrategias y acciones de mejoras.

1. DATOS GENERALES

1.1. EDAD

Menos de 25 Entre 26 y 35 Entre 36 y 45 Más de 45

1.2. GÉNERO

Hombre Mujer

1.3. ESTADO CÍVIL

Soltero Casado Viudo Divorciado Unión de hecho

1.4. NIVEL DE EDUCACIÓN

Primaria Secundaria Tercer Nivel Cuarto Nivel

Área de Trabajo: _____

2. CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Para cada ítem Ud. debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es un motivo actual de estrés, marcando el número que mejor la describa.

1	Condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
1	Estar en permanente actividad laboral me genera estrés.							
2	Rendir informes constantemente me hace sentir presionado.							
3	Las actividades de mi área de trabajo presentan actividades que siento que no puedo controlar.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi grupo de trabajo me hace sentir excluido.							
6	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
7	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la institución.							
8	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
9	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
10	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
11	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
12	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
13	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
14	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
15	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
16	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
17	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
18	La organización carece de dirección y objetivo.							
19	Mi equipo me presiona demasiado.							
20	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
21	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
22	La cadena de mando no se respeta (jerarquía).							
23	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
24	¿Ha sentido estrés en el desarrollo de sus actividades?							
25	¿La empresa le permite hacer actividades relajantes para desestresarse?							

ANEXO 2: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO





**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA
ENTREVISTA, PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN TITULADO:**

**EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021**

3. DATOS GENERALES

Área de Trabajo: **Talento Humano**

Nombres y Apellidos del entrevistado:

Cargo:

OBJETIVO GENRAL: Determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021 para el fortalecimiento de la Institución.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

ESTRÉS

- 1. ¿Desde su punto de vista ¿qué es el estrés y cómo influye en el clima laboral?**
- 2. ¿Cuántos empleados y trabajadores laboraron durante el año 2021 en el GAD Tosagua y cuál es el lugar de residencia?**
- 3. De acuerdo a su criterio de las siguientes dimensiones de estrés laboral ¿cuáles son más frecuentes, en el GAD Cantón Tosagua?**

Cansancio emocional: está relacionada con el cansancio emocional y esfuerzo físico, que se genera por el permanente contacto entre el cliente y el servidos generando el agotamiento por tanta atención y su agotamiento emocional.

Despersonalización: son muestras de ciertos comportamientos y actitudes que no favorecen a la parte emocional, este negativismo y el pesimismo caracterizan este tipo de individuos que siempre están echando la responsabilidad y culpa a los demás que no permiten entablar una adecuada relación entre sus compañeros de trabajo.

Realización personal: generalmente está insatisfecho, desconfiado y una percepción negativa y desagradable. El profesional o empleado se siente insatisfecho de su trabajo y de sus logros profesionales.

4. **¿Cuáles son los factores principales causantes del estrés, de acuerdo a su criterio?**

CLIMA LABORAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

5. **¿Cree usted que el estrés es un problema que tiene que ver con la persona o con las condiciones intrínsecas que ésta puede encontrar en la institución?**
6. **¿Considera que existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador?**
7. **¿Existen procesos definidos para el cumplimiento de trámites?**
8. **Desde su punto de vista ¿Existe sobrecarga de tareas hacia funcionarios públicos de la Institución? Si o NO. De ser positiva la respuesta, indique el por qué.**
9. **¿Qué canales de comunicación emplea el personal de la Institución para el desarrollo de las actividades?**
10. **¿Cómo identifica usted el nivel de desempeño laboral de los funcionarios a su cargo?**
11. **¿Se le da un manejo adecuado al tema del estrés en el clima laboral?**
12. **¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?**

13. ¿Ha observado síntomas de estrés en su personal?, ¿Cuáles síntomas?
14. ¿Si la respuesta anterior es positiva han considerado como estrategia el traslado administrativo (cambio de puesto en la misma institución sin considerar cambio de domicilio, Art. 35 de la LOSEP)?
15. ¿Del siguiente grupo de empleados en cual ha percibido un mayor nivel de estrés?
- Los que vienen de otra ciudad.
 - Los que viven en la misma ciudad
 - Ambos
16. ¿Han manifestado en algún momento, los empleados y trabajadores que radican en otras ciudades y que se movilizan diariamente de la presencia de cansancio o estrés?
17. ¿Entre hombres y mujeres cuáles presentan mayor grado de estrés? Argumente su respuesta.
18. ¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?
19. Desde su perspectiva como líder de esta institución ¿qué aspectos se deberían trabajar en sus colaboradores para que el estrés no afecte su desempeño profesional?
20. ¿Qué recomendaciones puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?

ANEXO 4:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CON RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ENTREVISTA, PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN TITULADO:

EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021

4. DATOS GENERALES

Área de Trabajo:

Talento Humano

Nombres y Apellidos del entrevistado:

Licenciado Tedy Daniel Palacios Cano

Cargo:

Director de Talento Humano

OBJETIVO GENRAL: Determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del GAD del Cantón Tosagua durante el periodo 2021 para el fortalecimiento de la Institución.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

ESTRÉS

1. ¿Desde su punto de vista ¿qué es el estrés y cómo influye en el clima laboral?

Influye bastante, si se está estresado se tiene problemas de su vida en general.

2. ¿Cuántos empleados y trabajadores laboraron durante el año 2021 en el GAD Tosagua y cuál es el lugar de residencia?

254 empleados la mayor parte son de Tosagua y en menor proporción en otros cantones.

3. De acuerdo a su criterio de las siguientes dimensiones de estrés laboral ¿cuáles son más frecuentes, en el GAD Cantón Tosagua?

Cansancio emocional: está relacionada con el cansancio emocional y esfuerzo físico, que se genera por el permanente contacto entre el cliente y el servidos generando el agotamiento por tanta atención y su agotamiento emocional.

Despersonalización: son muestras de ciertos comportamientos y actitudes que no favorecen a la parte emocional, este negativismo y el pesimismo caracterizan este tipo de individuos que siempre están echando la responsabilidad y culpa a los demás que no permiten entablar una adecuada relación entre sus compañeros de trabajo.

Realización personal: generalmente está insatisfecho, desconfiado y una percepción negativa y desagradable. El profesional o empleado se siente insatisfecho de su trabajo y de sus logros profesionales.

Todas son recurrentes, pero en mayor proporción se da el cansancio emocional.

4. ¿Cuáles son los factores principales causantes del estrés, de acuerdo a su criterio?

CLIMA LABORAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

5. ¿Cree usted que el estrés es un problema que tiene que ver con la persona o con las condiciones intrínsecas que ésta puede encontrar en la institución?

Tiene que ver con la influencia de la vida personal, por ejemplo el caso de los obreros que están en programas de alcoholismo.

6. ¿Considera que existe igualdad en el nivel de responsabilidad y tareas asignadas a cada colaborador?

No existe igualdad porque de eso depende la remuneración; siendo especialistas en ciertas áreas tienen más trabajo, a mayor responsabilidad mayor estrés.

7. ¿Existen procesos definidos para el cumplimiento de trámites?

Generalmente se sigue una orden de ruta, en donde se tiene definido cuando responder.

8. Desde su punto de vista ¿Existe sobrecarga de tareas hacia funcionarios públicos de la Institución? Si o NO. De ser positiva la respuesta, indique el por qué.

A veces sí, sobre todo en ciertas temporadas en donde se requiere información.

9. ¿Qué canales de comunicación emplea el personal de la Institución para el desarrollo de las actividades?

Chat interno

Departamentos de comunicaciones

Gremios

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

Lo califico como bueno, con la evaluación del desempeño que se hace anual

11. ¿Se le da un manejo adecuado al tema del estrés en el clima laboral?

Por ahora de manera no adecuada y todo de manera empírica porque no existe un departamento de Trabajo Social

12. ¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?

No se aplican

13. ¿Ha observado síntomas de estrés en su personal?, ¿Cuáles síntomas?

Fatiga, falta de atención

14. ¿Del siguiente grupo de empleados en cual ha percibido un mayor nivel de estrés?

- Los que vienen de otra ciudad.
- Los que viven en la misma ciudad
- Ambos

15. ¿Han manifestado en algún momento, los empleados y trabajadores que radican en otras ciudades y que se movilizan diariamente de la presencia de cansancio o estrés?

Sí han manifestado más estrés por el hecho de viajar.

16. ¿Entre hombres y mujeres cuáles presentan mayor grado de estrés?
Argumente su respuesta.

La mujeres

17. ¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?

Pausas activas que recomienda el MSP pero no se realizan de manera adecuada.

18. Desde su perspectiva como líder de esta institución ¿qué aspectos se deberían trabajar en sus colaboradores para que el estrés no afecte su desempeño profesional?

Motivación personal y conocer el tipo de vida que tienen en sus casas.

19. ¿Qué recomendaciones puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?

Contratación de un personal de trabajo social.

ANEXO 5: FOTOS A ENTREVISTA A DIRECTOR

ANEXO 6: FOTOS DE LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS