



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS
COLABORADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA “SAN SEBASTIÁN” CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR,
AÑO 2024”

AUTORES:

BRYAN MIGUEL CAJO REMACHE
JANETH ALEJANDRA GARCIA DIAS

DIRECTOR
Ing. Jefferson Naranjo

PARES ACADÉMICOS
Lic. Fátima Núñez.
Ab. Miguel Lombeida.

**SAN MIGUEL – ECUADOR
2025**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA “SAN SEBASTIÁN” , CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2024”

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a todos aquellos que han sido nuestra inspiración y apoyo a lo largo de este camino. A nuestras familias, cuyo amor, paciencia y comprensión incondicional han sido fundamentales en la culminación de esta tesis. A nuestros padres, por enseñarnos el valor del esfuerzo y la perseverancia, y por estar siempre a nuestro lado, brindándonos su aliento constante. A nuestros hermanos, por sus palabras de ánimo y por entender las ausencias necesarias durante este proceso.

Además, queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, y a la Carrera de Gestión del Talento Humano, por habernos brindado las herramientas necesarias para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos especialmente al Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor, nuestro director de investigación, por su constante orientación y apoyo académico, que fueron clave para la realización de este proyecto.

Gracias por creer en nosotros y por ser nuestro refugio en los momentos de incertidumbre. Este logro no solo es nuestro, sino de todos ustedes, que con amor y apoyo han hecho posible que alcanzáramos esta meta.

Con todo nuestro cariño, agradecimiento y respeto,

Bryan y Alejandra

DEDICATORIA

A mi querido abuelito, Clemente Cajo quien ahora descansa en el cielo.

Gracias por ser mi inspiración, por tus enseñanzas, y por tu amor incondicional. Tus palabras de sabiduría y tu ejemplo de vida han sido una guía invaluable en mi camino.

Aunque ya no estás físicamente con nosotros, siento tu presencia en cada paso que doy. Este logro es para ti, con gratitud y amor eterno.

A mis queridos, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios invaluable. Ustedes han sido mi inspiración y mi fortaleza en cada paso de este camino. Sin su guía y sabiduría, este logro no habría sido posible.

A mis hermanos, por su compañerismo, su comprensión y sus palabras de aliento. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo en los momentos difíciles y celebrando conmigo en los momentos de éxito. Este triunfo es también suyo.

Con todo mi cariño y gratitud, este trabajo es para ustedes.

Bryan

A mi madre, Janeth Dias,

Por ser mi mayor inspiración y ejemplo de fortaleza. Gracias por tu amor incondicional, tus sacrificios y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible. Este logro es tan tuyo como mío, porque sin tu apoyo constante y tus sabios consejos, este momento no habría sido posible. Te dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud.

A mis queridos abuelitos,

Por ser mi fuente constante de amor y sabiduría,

Por sus historias llenas de vida y sus lecciones llenas de humildad,

Por su inagotable apoyo y sus dulces palabras de aliento.

Esta tesis es un pequeño reflejo del amor y respeto que les tengo.

Gracias por ser mis pilares y por enseñarme a nunca rendirme.

Les dedico este trabajo con todo mi cariño y gratitud.

Alejandra

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor”; Lic. “Fátima del Rocio Núñez Aguiar” y Ab. “Miguel Ángel Lombeida Aguilar”; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “El Estrés Laboral en el Desempeño Profesional de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia “San Sebastián” Cantón Chimbo, Provincia Bolívar Año 2024”, desarrollado por el señor Cajo **Remache Bryan Miguel** y la señorita **Garcia Dias Janeth Alejandra**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, mayo del 2025

Ing. Jefferson Naranjo

Director

Lic. Fátima Núñez

Par Académico

Ab. Miguel Lombeida

Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Cajo Remache Bryan Miguel y Garcia Dias Janeth Alejandra portadores de la Cédula de Identidad No 0202406567 y 0202322582 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

El Estrés Laboral en el Desempeño Profesional de los Colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia "San Sebastián" Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2024, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamo que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.


Bryan Miguel Cajo Remache


Janeth Alejandra Garcia Dias

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO	VI
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos: General y Específicos	10
1.5.1. General.....	10
1.5.2. Específicos	10
1.6. Variables	11
1.6.1. Variable independiente	11
1.6.2. Variable dependiente	11
1.7. Operacionalización de Variables	12
CAPÍTULO II.....	14

MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Marco Científico.....	19
2.2.1. Estrés Laboral.....	19
2.2.2. Desempeño Profesional	31
2.3. Marco Conceptual.....	42
2.3.1. Estrés.....	42
2.3.2. Estrés organizacional.	42
2.3.3. Manejo del Estrés	42
2.3.4. Colaborador.....	43
2.3.5. Clima Laboral.....	43
2.3.6. Estresores	43
2.3.7. Relación Interpersonal	43
2.3.8. Trabajo Colaborativo	44
2.3.9. Satisfacción Personal	44
2.3.10. Seguridad Laboral.....	44
2.3.11. Sobrecarga Laboral	45
2.3.12. Desempeñar	45
2.3.13. Criterios	45
2.3.14. Productividad	46
2.3.15. Insatisfacción	46
2.3.16. Absentismo	46
2.3.17. Deserción.....	46
2.3.18. Salvaguardar	46
2.3.19. Intangible	47
2.3.20. Colaborador	47

	X
2.3.21. Rendimiento.....	47
2.3.22. Conflictos.....	47
2.3.23. Tecnológicas	48
2.3.24. Sobrecarga	48
2.3.25. Consecuencias.....	48
2.3.26. Jurisprudencia	49
2.3.27. Riesgo laboral	49
2.3.28. Trastornos músculo-esqueléticos	49
2.3.29. Fatiga Laboral.....	49
2.4. Marco Legal	50
2.4.1. Constitución se la República del Ecuador.....	50
2.4.2. Código de Trabajo	51
2.4.3. Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).	51
2.5. Marco Georreferencial	53
CAPÍTULO III.	55
METODOLOGÍA.....	55
3.1. Tipo de Investigación.....	55
3.1.1. Descriptiva	55
3.1.2. Correlacional	55
3.2. Enfoque de la investigación	55
3.3. Métodos de Investigación	56
3.3.1. Método Inductivo	56
3.3.2. Método Deductivo	56
3.3.3. Método Analítico.....	57
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	57

3.4.1. Encuestas.....	57
3.4.2. Observación directa	57
3.5. Universo, Población y Muestra	58
3.5.1. Universo	58
3.5.2. Población.....	58
3.6. Procesamiento de la Información	58
CAPÍTULO IV.	59
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	59
4.1.1. Encuesta estrés laboral.....	59
4.1.2. Discusión encuesta estrés laboral	82
4.1.3. Encuesta desempeño profesional.....	83
4.1.4. Discusión encuesta desempeño profesional	102
4.2. Respuesta a las preguntas de investigación.....	103
4.3. Análisis e Interpretación de las Variables	105
4.3.1. Variable Independiente: Estrés Laboral.....	105
4.3.2. Variable Dependiente: Desempeño Profesional.....	107
4.3.3. Interpretación de variables	109
4.3. Análisis Correlacional.....	110
4.4. Discusión de resultados.....	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente	12
Tabla 2 Variable Dependiente	13
Tabla 3 Metas y misión	59
Tabla 4 La falta de claridad	61
Tabla 5 Políticas generales	62
Tabla 6 La institución carezca de dirección y objetivos	63
Tabla 7 Informes a mis superiores	64
Tabla 8 Poco control sobre el trabajo	65
Tabla 9 Mucho papeleo	66
Tabla 10 No respeten a mis superiores	67
Tabla 11 Condiciones de controlar las actividades	68
Tabla 12 No tener un espacio privado.....	69
Tabla 13 Trabajar con miembros de otros departamentos	70
Tabla 14 Equipo disponible.....	71
Tabla 15 Conocimiento técnico	72
Tabla 16 No contar con la tecnología adecuada	73
Tabla 17 No dé la cara por mí	74
Tabla 18 No me respete.....	75
Tabla 19 N o se preocupe por mi bienestar	76
Tabla 20 No tenga confianza en mi desempeño	77
Tabla 21 Mi equipo de trabajo no me respalde	78
Tabla 22 Mi equipo no me brinde protección.....	79
Tabla 23 Mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica.....	81
Tabla 24 Revisas tu trabajo	83
Tabla 25 Reconoce los errores.....	84
Tabla 26 Cumple con la exactitud	85
Tabla 27 Capacitación.....	86
Tabla 28 Conocimientos adquiridos	87
Tabla 29 Corrige los errores	88
Tabla 30 Prioriza las actividades	89
Tabla 31 Interés por alcanzar los objetivos	90

Tabla 32	Actividades descritas y programadas	91
Tabla 33	Orden necesario	92
Tabla 34	Responsable con sus actividades	93
Tabla 35	Actúa con creatividad	94
Tabla 36	Empatía por sus jefes o compañeros	95
Tabla 37	Contribuyes al éxito.....	96
Tabla 38	Retroalimentación	97
Tabla 39	Manejar múltiples tareas.....	98
Tabla 40	Te adaptas a los cambios	99
Tabla 41	La creatividad es fundamental	100
Tabla 42	Participación en proyectos	101
Tabla 43	Cálculo de frecuencia de la variable independiente	105
Tabla 44	Composición total de elementos de la variable independiente	106
Tabla 45	Disparidad de percepciones variable independiente	106
Tabla 46	Cálculo de frecuencia de la variable dependiente	107
Tabla 47	Composición total de elementos de la variable dependiente	108
Tabla 48	Disparidad de percepciones variable dependiente	108
Tabla 49	Análisis de datos de Pearson de la correlación	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estudio del estrés laboral.....	24
Figura 2 Modelo del ambiente social.....	30
Figura 3 Modelo de las demandas, restricciones y apoyo.....	30
Figura 4 Georreferenciación de San Sebastián.....	53
Figura 5 Metas y misión.....	59
Figura 6 La falta de claridad.....	61
Figura 7 Políticas generales.....	62
Figura 8 La institución carezca de dirección y objetivos.....	63
Figura 9 Informes a mis superiores	64
Figura 10 Poco control sobre el trabajo	65
Figura 11 Mucho papeleo.....	66
Figura 12 No respeten a mis superiores	67
Figura 13 Condiciones de controlar las actividades	68
Figura 14 No tener un espacio privado	69
Figura 15 Trabajar con miembros de otros departamentos.....	70
Figura 16 Equipo disponible	71
Figura 17 Conocimiento técnico.....	72
Figura 18 No contar con la tecnología adecuada.....	73
Figura 19 No dé la cara por mí.....	74
Figura 20 No me respete	75
Figura 21 No se preocupe por mi bienestar.....	76
Figura 22 No tenga confianza en mi desempeño.....	77
Figura 23 Mi equipo de trabajo no me respalde	78
Figura 24 Mi equipo no me brinde protección.....	79
Figura 25 Mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica.....	81
Figura 26 Revisas tu trabajo.....	83
Figura 27 Reconoce los errores	84
Figura 28 Cumple con la exactitud.....	85
Figura 29 Capacitación	86
Figura 30 Conocimientos adquiridos.....	87
Figura 31 Corrige los errores.....	88

Figura 32	Prioriza las actividades.....	89
Figura 33	Interés por alcanzar los objetivos.....	90
Figura 34	Actividades descritas y programadas	91
Figura 35	Orden necesario	92
Figura 36	Responsable con sus actividades	93
Figura 37	Actúa con creatividad.....	94
Figura 38	Empatía por sus jefes o compañeros	95
Figura 39	Contribuyes al éxito	96
Figura 40	Retroalimentación	97
Figura 41	Manejar múltiples tareas	98
Figura 42	Te adaptas a los cambios	99
Figura 43	La creatividad es fundamental.....	100
Figura 44	Participación en proyectos.....	101
Figura 45	Frecuencia de la variable independiente	105
Figura 46	Frecuencia de la variable dependiente	107
Figura 47	Correlación de variables independiente y dependiente.....	110

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt).....	131
Anexo 2 Presupuesto Ejecutado	132
Anexo 3 Árbol de Problemas	133
Anexo 4 Modelo de la encuesta	134
Anexo 5 Evidencia de la encuesta aplicada	138
Anexo 6 Fotográfico	148

INTRODUCCIÓN

La necesidad de gestionar el estrés relacionado con el trabajo, alimentado por nuevos métodos de organizar y gestionar las relaciones laborales, ha crecido en importancia a nivel global. Según datos de Eurostat, el estrés se clasifica como el segundo trastorno de salud más común entre los trabajadores, con estudios cualitativos realizados regionalmente que indican que existe una alta prevalencia de estrés laboral en Ecuador (Ramos et al., 2019). Este fenómeno tiene un impacto en la salud de los individuos y en su productividad laboral. En el contexto de la investigación del país, tales fenómenos y problemas han demostrado ser importantes, especialmente desde la perspectiva del rendimiento y el bienestar de los trabajadores, donde hay insatisfacción, ausentismo, falta de compromiso y un impacto negativo en la productividad organizacional y el rendimiento laboral en las organizaciones.

En este sentido, ha habido varios estudios enfocados en la relación entre el estrés relacionado con el trabajo y la productividad de diferentes industrias. Por ejemplo, un estudio de Lema y Reinoso (2023) en el hospital de San Francisco en Latacunga descubrió que había una mayor tendencia entre los trabajadores de atención al cliente y de laboratorio a experimentar un alto estrés que, a su vez, afectaba el rendimiento. De manera similar, Delgado et al. (2020), basado en un estudio realizado en la Red de Salud de Trujillo, encontraron una correlación moderada y negativa entre el estrés y el rendimiento laboral, impactando a casi el 40% de los empleados que reportaron una puntuación de rendimiento como promedio. Estos estudios arrojan algo de luz sobre el impacto del estrés, que sigue siendo uno de los riesgos psicosociales más críticos, en la baja productividad, la baja moral y el alto desinterés de los empleados (Patlán-Pérez, 2019).

Con relación a la provincia de Bolívar, las autoridades locales han descuidado la cuestión del estrés laboral, que ha tenido efectos muy perjudiciales sobre la salud y la producción de los trabajadores. Esto se observa de manera particular en las entidades públicas tales como el GAD de “San Sebastián” Chimbo. El estrés laboral o conocido como el “enemigo del silencio”, se produce principalmente por el exceso de trabajo y la presión que acompaña a la mayoría de los puestos de trabajo.

Este tipo de fenómeno tiene consecuencia física y emocional para los trabajadores, lo que genera una afectación en su entorno laboral.

Este estudio tiene como objetivo explorar el vínculo entre el estrés laboral y el rendimiento profesional del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia “San Sebastián” para el año 2024. Para este propósito, se utilizará un enfoque mixto, que integra métodos cualitativos y cuantitativos, no solo para medir los niveles de estrés en relación con el rendimiento, sino también para comprender las razones detrás del estrés y sus efectos en el rendimiento de los empleados. Los datos recopilados serán vitales para diseñar políticas y programas que ayuden a reducir el estrés relacionado con el trabajo y mejorar el bienestar y la productividad del personal.

RESUMEN

El proyecto de investigación titulado “El estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores del GAD de “San Sebastián” Chimbo, Provincia Bolívar, año 2024” tuvo de objetivo analizar la correlación entre el desempeño profesional de los empleados y el estrés laboral. A través de un enfoque metodológico exploratorio y analítico, se recolectaron datos utilizando encuestas y entrevistas dirigidas a 10 funcionarios, y se procesó la información mediante la herramienta Microsoft Excel. Los resultados mostraron que el 60% de los colaboradores experimenta un alto nivel de estrés, principalmente debido a la falta de claridad en las metas y políticas institucionales, la sobrecarga de papeleo y la percepción de un ambiente laboral poco respetuoso y de escaso apoyo. A pesar de este estrés, la mayoría de los empleados mantiene un desempeño profesional bueno; sin embargo, se identificó una correlación moderadamente fuerte y negativa, La relación no es perfecta, pero es lo suficientemente significativa, lo que sugiere que, una tendencia donde el estrés laboral elevado puede afectar negativamente el rendimiento de los empleados. Las conclusiones destacan que el estrés laboral es un factor que afecta negativamente el rendimiento de los colaboradores, y se recomienda implementar estrategias como mejorar la comunicación interna, digitalizar los procesos administrativos para reducir el papeleo, y fomentar un ambiente de respeto y apoyo mutuo. Estas medidas son cruciales no solo para mejorar el bienestar de los empleados, sino también para prevenir una disminución en la productividad y en el rendimiento profesional a largo plazo, asegurando así un entorno laboral más saludable y productivo que permita a los empleados desempeñar sus funciones de manera más efectiva y satisfactoria.

Palabras Clave: Estrés laboral; Desempeño profesional; GAD parroquial "San Sebastián"; Bienestar laboral; Rendimiento organizacional

ABSTRACT

The research project entitled ‘Job stress in the professional performance of employees of the Decentralised Autonomous Government of the Parish “San Sebastián”, Cantón Chimbo, Bolívar Province, year 2024’ aimed to analyse the relationship between job stress and the professional performance of employees. Through an exploratory and analytical methodological approach, data were collected using surveys and interviews with 10 employees, and the information was processed using Microsoft Excel. The results showed that 60% of the employees experience a high level of stress, mainly due to the lack of clarity in institutional goals and policies, the overload of paperwork and the perception of a disrespectful and unsupportive work environment. Despite this stress, most employees maintain good job performance; however, a moderately strong and negative correlation was identified. The relationship is not perfect, but it is significant enough, suggesting a trend where high job stress can negatively affect employee performance. The findings highlight that work-related stress is a factor that negatively affects employee performance, and recommend implementing strategies such as improving internal communication, digitising administrative processes to reduce paperwork, and fostering an environment of mutual respect and support. These measures are crucial not only to improve the well-being of employees, but also to prevent a decline in productivity and professional performance in the long term, thus ensuring a healthier and more productive work environment that allows employees to perform their duties more effectively and satisfactorily.

Keywords: Job stress; Professional performance; GAD parroquial “San Sebastián”; Job wellbeing; Organizational performance.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El estrés se ha considerado como uno de los problemas más grandes dentro de las instituciones públicas, ya que al ser este un enemigo silencioso en donde se trata de una condición dinámica que va variando entre todos los colaboradores, por lo tanto, el estrés toma posesión en diversos lugares y están expuestos a una gran carga de trabajo por horarios extendidos dependiendo el área que se estén desempeñando.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés laboral se describe como "la consecuencia psicotraumática de una exposición a riesgos psicosociales como la sobrecarga de trabajo, el insuficiente apoyo social o la inseguridad laboral, que afecta a empleados de todas las categorías y ocupaciones". Es un problema colectivo en lugar de individual porque su origen radica en relaciones productivas más amplias y no solo en el comportamiento individual (Cooper & Cartwright, 1994). Además, tiene consecuencias adversas con respecto a la salud física, como problemas cardiovasculares, y la salud mental, como la ansiedad y la depresión, que también influyen en el rendimiento laboral, el absentismo y la productividad (Ganster & Rosen, 2013; Leka & Jain, 2010).

En sus diferentes manifestaciones, el estrés laboral ha existido siempre, pero ha venido intensificándose debido a la forma en que el trabajo es organizado y a las relaciones sociolaborales. Con base en información de Eurostat, el estrés se sitúa en el segundo lugar de los problemas de salud más frecuentes entre los trabajadores, solo por detrás de los trastornos músculo-esqueléticos. Por esta razón, a nivel internacional hay mayor sensibilización sobre la necesidad de abordar el estrés (Instituto Nacional de Seguridad y Salud de en el trabajo , 2018).

Efectivamente, es cierto que Ecuador se encuentra entre los países con mayor prevalencia en Latinoamérica. Según un artículo multicéntrico realizado en el año 2019, que involucró a trabajadores de diversos sectores en seis países de la región, Ecuador ocupó el segundo lugar con una tasa de estrés del 54,00%, solo por detrás de Venezuela (63,00%) (Mejía, 2019).

Las investigaciones realizadas en el país confirman esta alarmante situación. Un estudio de la Universidad Internacional SEK (2021) encontró que el 93.9% de los empleados de una compañía de artículos tecnológicos en Quito presentaban niveles de estrés laboral bajo. Sin embargo, este indicador no debería ser motivo de complacencia ya que incluso un pequeño porcentaje de empleados que muestran altos niveles de estrés puede tener serias repercusiones tanto en la productividad como en el ambiente laboral de la organización (Flores Díaz, 2020).

El estrés ha causado daños y costo elevados tanto para los colaboradores como para la institución, por qué esto afecta directamente al rendimiento de los colaboradores que se encuentran laborando constantemente se van a ver sometidos a niveles de estrés muy altos en la empresa.

Dentro de la Provincia Bolívar esta problemática no es tomada en cuenta por parte de las autoridades no toman las medidas necesarias, ya que no le ponen el interés para la prevención y evitar posibles consecuencias como fisiológica y psicológica a las exigencias del trabajo que, cuando no se gestiona adecuadamente, tendrá consecuencias en la salud.

Las causas a nivel local son múltiples y complejas, y pueden variar según el sector laboral, el tipo de trabajo y las características individuales de cada trabajador. Sin embargo, las comunes incluyen el exceso de trabajo, falta de recursos, malas relaciones interpersonales, falta de reconocimientos y recompensas y la inseguridad laboral.

El estrés laboral está en aumento en muchos entornos organizacionales, especialmente en instituciones públicas como el GAD de “San Sebastián” Chimbo, donde un número considerable de empleados sufre de estrés. Los empleados del GAD, en este contexto específico, informan sobre niveles significativos de estrés derivados de una carga de trabajo excesiva, recursos inadecuados y mala comunicación interna.

La existencia de estrés ocupacional en la institución conduce a la insatisfacción laboral, al absentismo y al desapego de los empleados con la institución; esto está correlacionado con una baja productividad y un pobre rendimiento laboral, lo que

resultaría en niveles muy bajos de producción de actividad debido a la insatisfacción, ya que los empleados optarían por renunciar a sus trabajos porque no hay medidas apropiadas para el desempeño de las actividades rutinarias.

Abordar el estrés laboral es una tarea considerable, ya que requiere que todas las partes integren sus esfuerzos de manera colaborativa. Resolver y gestionar el estrés de manera efectiva conduce a ganancias significativas en el bienestar personal, aumenta la productividad y fomenta un ambiente institucional saludable y positivo.

La investigación exploratoria será realizada en la parroquia San Sebastián en el presente año con una duración de marzo-agosto del 2024, su ubicación se encuentra en la Provincia Bolívar con las siguientes coordenadas geográfica para la realización de la investigación 1°41'25"S 79°02'14"W- 2,449 m. Esta investigación sería mixta porque vamos a utilizar los métodos cualitativos y cuantitativos.

1.2. Formulación del Problema

- ¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores del GAD de “San Sebastián” Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2024

1.3. Preguntas de Investigación

- 1) ¿Cuáles son los factores que generan estrés laboral en los colaboradores del GAD de “San Sebastián” Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2024?
- 2) ¿Cómo se manifiesta el estrés laboral?
- 3) ¿Cuál es el grado de desempeño profesional de los colaboradores?
- 4) ¿Qué factores inciden para el bajo desempeño profesional de los colaboradores?

1.4. Justificación

El estrés laboral es un problema significativo en el sector público de empleo que tiene consecuencias directas en la salud de los empleados y en la calidad del servicio proporcionado, como es el caso del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Parroquia "San Sebastián". Este fenómeno afecta tanto la productividad de los empleados públicos como la efectividad general del gobierno local. Es esencial comprender las fuentes específicas de estrés en este contexto para proporcionar intervenciones personalizadas que mejoren las condiciones laborales.

La necesidad de esta investigación se hace evidente debido a la falta de estudios previos que aborden específicamente el estrés laboral en los GADs locales, especialmente en comunidades rurales, pues la carencia de información precisa impide tomar decisiones adecuadas para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia operativa del GAD.

Este trabajo se enfoca en un contexto específico, utilizando un enfoque participativo donde los colaboradores se convierten en agentes activos de la identificación del problema y de la creación de soluciones, ya que no solo permite obtener resultados más precisos, sino también garantizar que las soluciones sean aceptadas y aplicadas por los empleados.

Este estudio será significativo, ya que contribuirá a la mejora de las condiciones laborales de los empleados del GAD, lo que a su vez repercutirá positivamente en la calidad del servicio público que se ofrece a la comunidad. Según Korff et al. (2017), "el agotamiento relacionado con el trabajo puede afectar negativamente tanto la productividad como la calidad de los servicios ofrecidos", lo que subraya la importancia de abordar este problema en el ámbito laboral, ya que, al reducir el estrés laboral, se espera una mayor motivación y eficiencia entre los colaboradores, lo que se reflejará en una gestión pública más efectiva y satisfactoria para la comunidad.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los colaboradores del GAD, quienes experimentarán un entorno laboral más saludable, y la comunidad

de “San Sebastián”, se beneficiarán con un mejor servicio público y de una administración más eficiente y cercana a sus necesidades.

1.5.Objetivos: General y Específicos

1.5.1. *General*

- Examinar la relación entre el desempeño profesional y el estrés laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia “San Sebastián” año 2024.

1.5.2. *Específicos*

- Cuantificar el nivel de estrés laboral presente en los colaboradores del GAD Parroquial “San Sebastián” año 2024.
- Analizar los factores externos e internos que desencadenan el estrés laboral en los colaboradores del GAD Parroquial "San Sebastián" durante el año 2024
- Evaluar la relación entre el desempeño profesional y el estrés laboral de los empleados del GAD Parroquial 'San Sebastián' en 2024.

1.6.Variables

1.6.1. Variable independiente

Estrés Laboral

1.6.2. Variable dependiente

Desempeño Profesional

1.7.Operacionalización de Variables

Tabla 1
Variable Independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Estrés Laboral	La carga de trabajo que define como estrés profesional está estresada en el desequilibrio entre la presión del trabajo y la capacidad o recursos disponibles para cumplir tareas de forma efectiva. (Prevención Medio Ambiente, 2018).	Es una reacción que un trabajador presenta ante una situación donde hay demandas y presiones laborales poco razonables y abrumadoras que desafían su capacidad funcional. (PÉREZ, 2019).	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional puesto y temporales • Territorio organizacional • Actitudes de indiferencia o desinterés. • Influencia del líder • Respaldo de grupo 	Encuesta Observación directa	Sondeo de estrés laboral (adaptado del Inventario de Burnout de Maslach, MBI). Observación no participante

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Tabla 2
Variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Desempeño Profesional	El rendimiento profesional se refiere a la cantidad de trabajo que un empleado completa respecto a las tareas que se le asignan, con el fin de evaluar si es adecuado para dicho puesto. Es la efectividad del trabajo realizado y qué tan bien se hizo en términos de eficiencia (Velazquez).	Es la calidad del trabajo de cada persona les aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. (Gamarra, 2024).	Desempeño de Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del trabajo • Conocimiento del trabajo 	Encuesta Cuantitativa	Cuestionario de estrés laboral (adaptado del Inventario de Burnout de Maslach, MBI).
			Características Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Liderazgo 	Observación directa	Observación directa de tareas realizadas

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Moreira et al (2024) se centraron en la marca del estrés ocupacional en el rendimiento de los trabajadores en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) con sede en la provincia de Manabí en Manta. La investigación tuvo un enfoque de métodos mixtos a través de la aplicación de cuestionarios utilizando marcos de OIT-OMS para el estrés ocupacional y otros instrumentos para medir la percepción del rendimiento de los empleados. Usando métodos descriptivos, analíticos y correlacionales, se encontró una correlación positiva moderada ($r = 0.55$) entre el rendimiento y estrés laboral de los empleados. Los hallazgos revelaron que el estrés ocupacional afecta desfavorablemente las capacidades de trabajo en equipo colaborativo y, por ende, la efectividad general de las actividades organizacionales clave.

Este hallazgo es de particular importancia para nuestra investigación ya que confirma la relación directa entre el rendimiento y estrés laboral profesional; además, los métodos empleados y los resultados logrados sirven como un punto de partida fiable para examinar cómo el estrés puede afectar el rendimiento de los empleados en el GAD Parroquial San Sebastián.

Cuenca (2022) se propuso estudiar el efecto del estrés laboral en la productividad del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Gonzanamá. Para estos propósitos, se diagnosticó el nivel de estrés entre el personal administrativo, se analizaron los factores que influyen en su productividad y luego se diseñó un plan para reducir el estrés y mejorar el rendimiento. Esta investigación particular se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto paralelo convergente, empleando tanto métodos cualitativos como cuantitativos mediante una encuesta y entrevistas semiestructuradas con 53 funcionarios, utilizando instrumentos como el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Estos resultados se procesaron utilizando la prueba exacta de Fisher, lo que permitió

concluir que el estrés laboral está directamente asociado con la disminución del rendimiento en el trabajo, particularmente en actividades de trabajo en equipo.

Este estudio aporta información valiosa sobre la relación entre el estrés y el desempeño en el sector público, proporcionando una base teórica y metodológica que puede ser adaptada a nuestra investigación, pues permite también la formulación de soluciones prácticas basadas en los resultados obtenidos.

El objetivo principal del trabajo fue determinar el nivel de estrés laboral de los empleados del GAD Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora de abril de 2021 a marzo de 2022. La investigación se abordó de manera cuantitativa y con un diseño descriptivo transversal. La muestra consistió en 100 encuestados, de los cuales 67 eran trabajadores y los restantes 33 eran empleados, con edades predominantemente comprendidas entre 31 y 40 años. Se procesaron cuestionarios basados en el Estrés Ocupacional del Instrumento de Escalamiento de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, así como preguntas sociodemográficas, con Excel y SPSS. Estos hallazgos indican que, con condiciones laborales bastante favorables y un clima organizacional de apoyo en el GAD de Zamora, el 97% de los encuestados reportaron niveles bajos de estrés y, solo, un porcentaje mínimo del 3% reportó estar en estrés, lo que indica que hay áreas que requieren mejora. Esto demuestra que, en el GAD de Zamora, la incidencia del estrés ocupacional es baja como resultado de un buen clima organizacional y políticas efectivas de recursos humanos.

Es imperativo considerar este estudio en particular porque indica que incluso dentro de un ambiente laboral positivo, aún hay áreas serias que necesitan ser atendidas para mejorar la participación positiva de los empleados, ya que la identificación de factores estresantes organizacionales y sus efectos en el rendimiento laboral ofrece un punto de partida útil para investigar estos problemas.

El estudio realizado por Ramírez et al. (2022) tuvo como objetivo establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería que trabaja en el departamento de emergencias del Hospital Regional II-2-Tumbes. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional transversal y modalidades no experimentales. La muestra estuvo

compuesta por 33 enfermeras a las que se les aplicaron dos instrumentos, la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Guía de Observación de Enfermería. Según el análisis de Spearman, hay una asociación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño con $RHO = -0.579$ y $P = 0.000$, lo que significa que en la mayoría de los casos, a mayor estrés, menor desempeño, particularmente a nivel de agotamiento emocional y despersonalización.

Este estudio es relevante para nuestra investigación, ya que evidencia cómo el estrés laboral impacta la productividad y colaboración en entornos de alta presión, como el de la enfermería, y ofrece estrategias que podrían aplicarse para mitigar el estrés y mejorar el desempeño de los colaboradores.

El estudio realizado por Velásquez (2022) buscó establecer la conexión entre el desempeño y estrés laboral de los promotores de servicios en las agencias de Magdalena del Mar, en un establecimiento prestamista, durante el período 2019-2020. Para esta investigación, el autor utilizó un diseño de investigación descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo, aplicando dos instrumentos: una guía de procedimiento de desempeño y un formulario de estrés laboral, a una muestra de 50 empleados (25 promotores y 25 gerentes). La fiabilidad de los instrumentos se calculó utilizando el Alfa de Cronbach, reportando valores de 0.75 para el estrés y 0.82 para el desempeño. Los resultados indicaron que había una asociación inversa estadísticamente significativa entre desempeño laboral y el estrés laboral, con un coeficiente de correlación de rango de Spearman de 0.695 y un Chi-cuadrado de 0.576 con un valor $p < 0.001$.

Se reconoce que definir los roles más claramente y mejorar la asignación de responsabilidades puede reducir el estrés y mejorar el ambiente laboral, y tales estrategias pueden ser útiles para mejorar el rendimiento en otros entornos de trabajo.

Yumbay (2022) pretendía establecer una asociación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en el 'Centro de Salud B' San Miguel de Bolívar. Empleando un enfoque cuantitativo, así como un diseño transversal, el estudio examinó el impacto del estrés representado por las manifestaciones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y logro personal) en el

nivel de productividad del personal de salud y administrativo. Para este propósito, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), aplicando la Prueba de Chi-cuadrado y la correlación por rangos de Spearman a los datos analizados. Se seleccionó una muestra de 22 empleados, experimentando altos niveles de agotamiento emocional (28.37%) y altos niveles de logro personal (59.61%). Esto sugiere que es importante llevar a cabo medidas preventivas y correctivas ante el estrés, como proporcionar atención médica integral y mejorar las condiciones laborales de los empleados.

Estas recomendaciones son extremadamente pertinentes para nuestra investigación, ya que gestionar el estrés relacionado con el trabajo y el rendimiento profesional podría servir como aspectos fundamentales en la optimización efectiva del lugar de trabajo al fomentar el bienestar y la productividad de los empleados.

En la investigación de Salazar de (2023) los objetivos cubrieron el análisis del clima organizacional y cómo afectaba el desempeño del personal en el Centro Educativo Edubry, que se encuentra en Guaranda, un pueblo de la provincia de Bolívar. Se estructuró en un enfoque mixto utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Se capturaron las percepciones de los colaboradores hacia la comunicación efectiva, el liderazgo positivo y el apoyo en la dirección utilizando la escala de Likert. La muestra estudiada consistió en 13 empleados preseleccionados a quienes se les administraron algunos cuestionarios y se realizó una entrevista con el gerente del centro. La conclusión derivada del estudio indica que las estrategias de comunicación mejoradas junto con un mayor apoyo en el fomento de habilidades de liderazgo pueden generar mejores entornos laborales.

Este estudio presenta estrategias de intervención destacadas que pueden ser útiles para mejorar el rendimiento profesional en varios otros contextos laborales donde se pueden llevar a cabo medidas similares para la mejora del lugar de trabajo, así como del rendimiento de los empleados.

Guamarica & Guingla (2024) se centraron en el examen del vínculo entre la productividad y el clima de la organización laboral del personal administrativo en la Cooperativa el Sagrario Ltda, en Guaranda. El estudio reveló varios factores que afectan la motivación de los empleados, como la comunicación ineficaz en el

equipo y la baja integración en los procesos de trabajo, los cuales obstruyen el rendimiento general de la cooperativa. Los autores utilizaron un enfoque cualitativo y descriptivo y recolectaron datos mediante entrevistas, encuestas y observaciones a 12 participantes, incluyendo al gerente general. Los resultados revelaron que la motivación y la comunicación interna son algunos de los problemas más importantes que deben abordarse para mejorar el clima organizacional y, posteriormente, la productividad laboral. Se concluye que los problemas de comunicación, junto con la falta de familiaridad de los nuevos empleados con los procedimientos necesarios, tendrán un impacto negativo en la productividad del equipo al obstaculizar la ejecución de tareas rutinarias.

Estos hallazgos resultan relevantes para nuestra investigación ya que los autores nos sugieren diseñar políticas de formación continua, mejorar los canales internos de comunicación y fomentar el trabajo colaborativo, lo que podría ayudar en la mejora del clima organizacional como el desempeño del trabajo de los empleados.

2.2.Marco Científico

2.2.1. Estrés Laboral

Para Colligan & Higgins (2008) el estrés se define como:

.....La transformación que ocurre en la mente o el cuerpo de un individuo en relación con una situación desafiante o amenazante estresante, en donde los autores señalan que, bajo su aspecto más simple, el estrés se subdivide en eustrés y distrés. (pág. 90).

En concordancia Hermosa & Perilla (2015) mencionan que:

.....“Una reacción y si el estresor asociado ha sido cognitivamente evaluado como positivo o retador será eustrés, por el contrario, si los estresores asociados a respuestas de estrés son evaluados de manera negativa se estaría hablando de distrés.” (pág. 253).

Vallejo et al. (2022) En sus intentos de definir la variable estrés laboral, utilizaron la definición exhaustiva proporcionada por la OMS, que establece: ‘Es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual del individuo al intentar hacer frente y/o adaptarse a las presiones internas y externas’. Esto se explicó en el contexto de una persona, su trabajo y la organización que experimenta un desajuste. (pág. 113).

Las organizaciones lidian con crisis de inestabilidad en conjunto con procesos de globalización, lo cual repercute de forma negativa sobre sus empleados al generar frustración, y, por lo tanto, un desgaste emocional. A su vez, esto incrementa el estrés laboral y termina por reducir considerablemente la productividad. Por los motivos expuestos, el fenómeno del estrés laboral demanda atención inmediata.

Para Cólica (2010) “El estrés laboral además es una de las condiciones que aumentan la irritabilidad, el descreimiento, la agresividad y, en definitiva, el estrés psicosocial en que vivimos cotidianamente” (pág. 22).

Ortega J (1999), se identifican por lo menos las siguientes dos fases en el modo de producción del estrés:

- Ante la adversidad, el organismo está amenazado y experimenta cambios fisiológicos debido a la activación de varias glándulas, particularmente las glándulas hipotalámicas-hipofisarias y adrenalinas que se encuentran en los riñones en la región posterior de la cavidad abdominal.
- El cerebro, al percibir una amenaza o riesgo, activa el hipotálamo, que a su vez produce 'factores de liberación' que son sustancias específicas, que sirven como mensajeros para las partes del cuerpo que son el objetivo.

2.2.1.1.El estrés y el desempeño profesional

Según los diferentes trabajos de investigación y marcos teóricos que se han estudiado sobre el tema, es un problema que se vuelve cada vez más prevalente y que, junto con otros factores, impacta directamente en el rendimiento profesional. No obstante, el problema sigue siendo persistente a pesar de la existencia de programas diseñados para tratar y mitigar su impacto, como muestran las estadísticas.

El estrés laboral según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002) se define como

(...) “Las reacciones físicas y emocionales negativas que ocurrirán tendrán un contrapeso en el trabajo, al menos en el lugar de trabajo, donde el esfuerzo excede los recursos disponibles o la motivación para trabajar no está definida. Este desequilibrio se explica en términos del modelo de Karasek sobre las interacciones entre las demandas del trabajo de una persona y su control sobre las actividades: si hay una falta de procesos de recuperación después de períodos de estrés continuo y debido a la propia naturaleza del estrés físico, puede volverse crónico.”. (pág. 23).

Berrío & Mazo (2011) llevaron esto un paso más allá al agregar que el término “síndrome de estrés” se refiere “al conjunto de signos y síntomas que están involucrados en el estado mórbido, y que son accesibles a través de la investigación psicopática”.

En concordancia con la implicación de los estresores en la génesis del trastorno, la clasificación de síndromes de estrés de Berrío & Mazo (2011) es la siguiente:

- *Inespecíficos*: Corte de "secundarios a un estado más o menos crónico de sobrecarga de mecanismos homeostáticos, con reducción de la capacidad defensiva e incremento inespecífico de la vulnerabilidad del organismo" Los fenómenos psicosomáticos, neoplasias y crónicas donde la neuroendocrina y neuroinmunología interviene, (lupus eritematoso sistémico, artritis reumatoide, tiroiditis, etc.), y trastornos como la depresión mayor y la enfermedad de Alzheimer.
- *Semi-específicos*: En su caso, vale la pena señalar que los estresores externos suelen interconectarse, aunque de manera aguda, con otros factores patogénicos independientes y necesarios para impulsar el ciclo patogénico del cuadro clínico. Ejemplos incluyen: enfermedad coronaria isquémica, infecciones respiratorias virales, reacciones alérgicas, episodios dissociativos, psicosis reactiva y una multitud de trastornos de ansiedad.
- *Específicos*: Una descripción profunda del estrés revela sus orígenes integralmente conectados a los estresores externos. Lo que es común para este grupo es el trastorno de estrés postraumático, el trastorno de estrés agudo y el trastorno de adaptación general.

En la evolución de la interpretación del concepto de estrés, Costillo (2021) sugiere que el estrés laboral es adaptativo.

.....“Es una expresión que se hace frente a las distintas obligaciones y opresiones que existen en el ámbito laboral, lo cual, en la mayoría de los casos, resulta ser un reto a su capacidad. Una de las razones que motivan la realización de esta investigación es la del aporte, estimulando y aumentando los niveles de motivación que disminuyan el estrés laboral y, por ende, ayude al mejoramiento del desempeño”. (pág. vii)

Selye, (1956) observa que “el estrés laboral ‘es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas de los organismos a diversos agentes físicos presentes en el medio ambiente’”.

2.2.1.2.Causas y Factores del Estrés Laboral.

Según la teoría de demandas-control de Karasek (2019) “el estrés laboral surge de un desequilibrio entre las responsabilidades laborales y la autonomía sobre las tareas laborales, donde ambas tienen alta demanda, pero esta última tiene un control negativo o bajo”.

El estrés y el riesgo de agotamiento aumentan cuando los empleados se ven enfrentados a tareas demandantes, pero no tienen ningún poder o autonomía suficiente para influir en los resultados."

El estrés laboral se ve acelerado cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las necesidades y capacidades de un individuo, lo cual provoca un desgaste considerable (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002).

Las largas horas de trabajo, las expectativas poco realistas y la constante presión por cumplir plazos contribuyen a un ambiente laboral que fomenta el estrés crónico, lo que impacta negativamente en el bienestar mental y físico del empleado."

Lo que concuerda con Bakker & Demerouti (2017) es que “la sobrecarga laboral, una de las principales causas del estrés relacionado con el trabajo, ocurre cuando hay más exigencias laborales de las que el empleado puede manejar” (pág. 275).

El Instituto Nacional de Salud Pública (2020) también afirmó que “las relaciones interpersonales conflictivas en el lugar de trabajo, como la ausencia de apoyo social y conflictos con compañeros o superiores, están entre los factores más importantes que contribuyen al estrés laboral”.

Los conflictos interpersonales dentro de los equipos de trabajo, por ejemplo, desacuerdos con la tarea, así como luchas de poder, son algunas de las fuentes más importantes de estrés relacionado con el trabajo.

Los factores de acoso laboral junto con el maltrato de los superiores ocupan un lugar preponderante en la etimología del estrés en los trabajadores. Por lo tanto, Silla (2001) indica que “los trabajadores frente a un abuso verbal o psicológico suelen sufrir niveles excesivos de estrés, que les afecta su calidad de vida, su eficiencia en el trabajo y su disposición a trabajar”.

El empleo precario, que consiste en trabajos temporales, a tiempo parcial o de baja seguridad, está vinculado a altos niveles de estrés, como afirma la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002) “La falta de estabilidad laboral obliga a los trabajadores a preocuparse constantemente por su futuro profesional, lo que aumenta su estrés y reduce su bienestar”.

2.2.1.3.¿Como medir el estrés laboral?

La Escala de Estrés Percibido (PSS) se considera una de las técnicas más efectivas en relación al estrés laboral, pues contempla la percepción subjetiva del estrés y si las personas consideran que su vida está desbordada o tiene muchas obligaciones (Jorquera & Guerra, 2023).

La PSS se fundamenta en 10 ítems que miden la experiencia vivida de estresores en un tiempo reciente. Por su parte, Jorquera & Guerra (2023) mencionan que su confiabilidad y validez han sido comprobadas en varios estudios, lo que la convierte en una herramienta útil para la medición del estrés, principalmente en entornos laborales".

El (Maslach Burnout Inventory, MBI) es un estándar creado de forma pionera por Maslach & Leiter (2008) que busca calcular “burnout”, el agotamiento, neologismo que se usa en la lengua inglesa, como una forma sistémica del estresamiento excesivo relacionado a labores profesionales”.

El cuestionario mide tres aspectos: el agotamiento emocional, la despersonalización y el déficit de logro personal o autorrealización. Esta herramienta es fundamental para evaluar el impacto psicológico negativo del estrés laboral."

Evaluar el estrés fisiológico en el trabajo a menudo se logra a través de la medición de los niveles de cortisol en saliva o sangre. Como dicen Chida & Steptoe (2008) “el cortisol se refiere como la hormona del estrés y sus niveles elevados indican que el cuerpo está respondiendo a un estresor” (pág. 266).

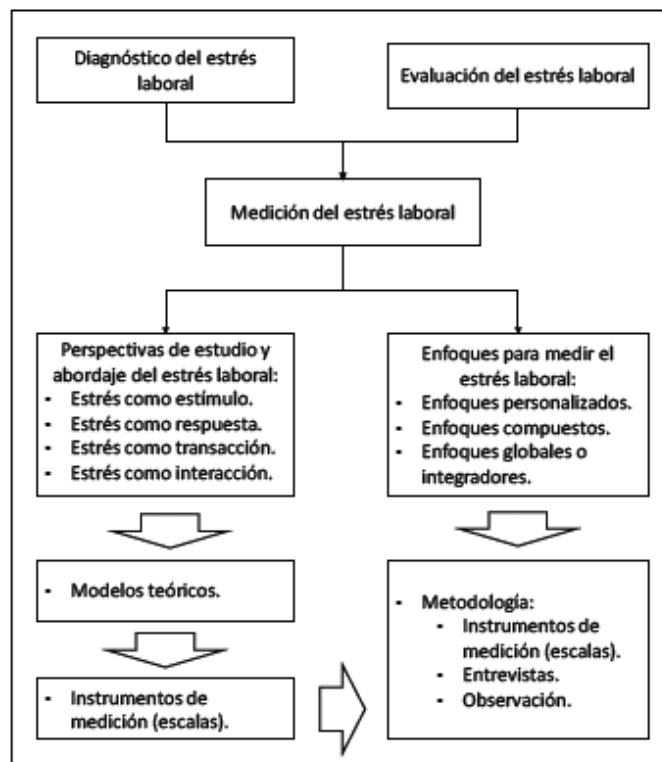
La combinación de baja variabilidad de la frecuencia cardíaca y altos niveles de cortisol está relacionada con el estrés crónico y tiene un impacto negativo en la salud cardiovascular y mental de los empleados.

Las entrevistas y encuestas psicológicas proporcionan un enfoque cualitativo para medir el estrés relacionado con el trabajo. Tales procedimientos descritos por Maslach & Leiter (2008) permiten "examinar cómo se sienten los empleados ante las demandas que se les imponen y sus respuestas emocionales y psicológicas a estas demandas".

Datos de encuestas como el Cuestionario de Estrés Laboral de Copenhague, conocido como COPSOQ, permiten valorar diferentes componentes del ambiente de trabajo que pueden manejarse como estresores, tales como necesidades emocionales, carga laboral, vínculo social y relaciones en el trabajo (Li, et al., 2016).

Para evaluar el estrés en el trabajo se necesita aproximar y estudiar el estrés laboral desde el paradigma del estímulo-reacción, la transacción y la interacción, y al mismo tiempo contar con un enfoque para su medición que puede ser personalizado, compuesto, o global, tal como se muestra en la Figura 1 y se explica a continuación.

Figura 1
Estudio del estrés laboral



Fuente: (Gutiérrez R Á. Y., 2012)

El modelo integra aspectos teóricos (perspectivas) con factores metodológicos (enfoques) para permitir un diagnóstico y evaluación del estrés laboral de manera más precisa.

2.2.1.4.Respuesta fisiológica.

La respuesta fisiológica es la reacción del organismo ante estímulos que causan estrés, ya que, frente a una amenaza de su equilibrio, el organismo responde buscando adaptarse.

Aguila (2015) lo describe como "una reacción física y específica del cuerpo humano a cualquier solicitud o ataque".

En este proceso de adaptación, Camargo (2010, pág. 83) expone las distintas fases de alarma, adaptación y agotamiento, dentro de lo que se llama el "Síndrome General de Adaptación".

- a) Fase de alarma: Un organismo está en esta fase donde, al avistar una amenaza inminente o algún tipo de estresor, se activa un conjunto de respuestas que eventualmente preparará al organismo para participar en alguna forma de actividad o esfuerzo.
- b) Fase de resistencia o adaptación: Aquí, el organismo intenta superar, adaptarse o hacer frente a la amenaza percibida o a los factores nocivos.
- c) Fase de agotamiento: Esto se presenta cuando el ataque se ha realizado con cierta frecuencia, o por tiempo prolongado y la capacidad del individuo para lograr un nivel mínimo de afrontamiento es deficitario.

Vidal (2018, págs. 118-119) menciona recomendaciones de cómo reducir el estrés que le ocasiona el trabajo:

- Cuidar los hábitos: Dedicar el tiempo que necesita para dormir y descansar.
- Cuidar la dieta.
- Incorporar a la rutina diaria algún ejercicio físico. Realizar alguna actividad física regular y ajustada a su nivel mejora el estado de ánimo en general, aumentando la autoestima y disminuyendo el nivel de estrés.

- Evitar el tabaco, el alcohol, el consumo de estimulantes, de tranquilizantes y analgésicos.
- Dedicar algún momento al día a hacer algo que relaje.
- Planear actividades gratificantes fuera del trabajo. El ocio diario se relaciona con el grado de desgaste profesional y con el nivel de estrés. Un periodo de dos a cuatro horas de ocio ayuda a conseguir una mejor salud general.
- Marcar límites temporales en relación con el trabajo:
- Establezca un horario razonable para dejar de trabajar.
- Dedique el tiempo necesario al desayuno, la comida, etc.
- Procure tomarse pequeños descansos durante la jornada laboral.
- Marcar objetivos realistas y alcanzables. Una agenda poco realista es una mala estrategia para aumentar la motivación y contribuye a aumentar el estrés.
- No dejar todo para última hora. Planificar de un modo flexible la actividad. Preocuparse de detalles tan simples como preparar por la noche la ropa del día siguiente.
- Ganarle al tiempo. El reloj es conveniente mirarlo cinco minutos antes y no cinco minutos después.
- Limitar las distracciones e interrupciones cuando resulte necesario.
- Fomentar las relaciones sociales en su trabajo, ya que es una de las fuentes más importantes de satisfacción en él y forma parte de las recompensas intrínsecas de su actividad laboral.
- Busque un tono positivo en sus relaciones sociales. Dedique su tiempo a hablar de cosas que le interesan o le divierten.
- Evitar las conversaciones con un tono destructivo acerca del trabajo, que solo le desgastan e irritan.
- Hacer un uso saludable del sentido del humor. Las personas que lo utilizan gozan de una mejor salud.
- Encuentre un sentido a lo que se hace. Pensar que el trabajo tiene un sentido. Si no es posible encontrarlo, búsquele un significado relacionado con sus metas más personales.

- Desconectar por fuera: cambie de actividad una vez que finalice su jornada laboral, evitando llevar trabajo a casa y continuar hablando de los problemas del trabajo en su vida personal.
- Desconectar por dentro: invierta su energía mental en otras facetas.

Para Varela (2020)

Trabajar la calma y el equilibrio emocional y mental, así como establecer aspectos de disfrute, interés y bienestar, parecen ser recursos necesarios e imprescindibles para poder afrontar el estrés de forma activa. Desde una posición emocional y psicológica negativa no podemos avanzar, aprender, ni cambiar (pág. 83).

2.2.1.5. Consecuencias del Estrés Laboral.

El estrés laboral crónico, como lo indican Berrío & Mazo (2011) se correlaciona con afecciones de salud como enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial y trastornos metabólicos.

Los trabajadores que soportan estrés crónico en grandes cantidades son propensos a estar en riesgo de desarrollar problemas cardíacos junto con otros problemas relacionados con el estrés.

Para Chida & Steptoe (2008)

“El impacto de una larga jornada laboral puede ser catastrófico para la salud física, en virtud de que los individuos que son sometidos a niveles altos de estrés laboral suelen tener una mayor probabilidad de sufrir de problemas gastrointestinales, trastornos del sueño y disfunciones metabólicas debido a la acción prolongada de sus hormonas del estrés, en especial el cortisol” (pág. 276).

Maslach & Leiter (2008) “describen: “el estrés laboral prolongado puede llevar a un agotamiento emocional que es una forma de fatiga emocional que impacta negativamente la salud mental”. En otras palabras, el estrés relacionado con el trabajo durante un largo período de tiempo puede conducir a problemas de salud para los individuos”.

El estrés crónico, según lo citado por Karasek (2019), puede resultar en “trastornos emocionales severos como la depresión y la ansiedad generalizada”. Estas enfermedades pueden agotar la resiliencia emocional entre los empleados, lo que dificulta aún más su capacidad para afrontar el estrés y resulta en agotamiento o incluso insomnio”.

Los empleados estresados experimentan dificultades para concentrarse, tomar decisiones, e incluso en la producción laboral general, lo que puede resultar en un ciclo vicioso de bajo rendimiento y estrés elevado."

La relación entre el estrés laboral y la satisfacción general en el trabajo es negativa, dado que Li et al. (2016) argumentan que los empleados que sufren de altos niveles de estrés son propensos a estar insatisfechos con sus condiciones laborales, lo que resulta en un aumento de la rotación y la pérdida de talento organizacional.

2.2.1.6. Teorías y Modelos sobre el Estrés Laboral.

El Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman citado en Pérez (2020) dice que

(...) “Los estresores y la respuesta constituirían las condiciones necesarias y suficientes para hablar de estrés ocupacional, su presencia en otras facetas señalaría el posible impacto en variables intermedias del proceso en el que la faceta personal está compuesta por rasgos relativamente estables de los individuos.” (pág. 8).

En este lugar, es posible interactuar con diferentes estresores para que el cumplimiento de la respuesta de estrés sea mayor.

La consecuencia organizativa se refiere a la conducta que en nivel de estrés por parte de los trabajadores que, bajo la ejecución de la organización, por ejemplo, absentismo, rotación, o variaciones en los niveles de desempeño. Finalmente, esta faceta de duración también concede un lugar a la consideración del tiempo como un elemento del proceso del estrés laboral, probablemente un aspecto poco abordado en la investigación del proceso (Rodríguez & de Rivas, 2001).

La Teoría transaccional de estrés y procesos cognitivos desarrollada por Lazarus (2000) plantea que

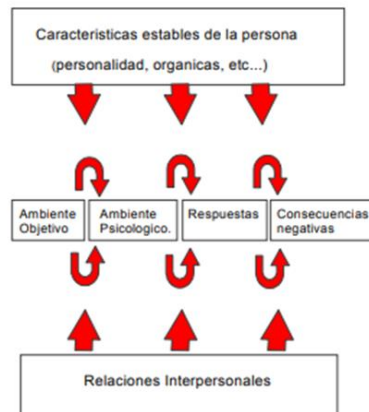
“El estrés será un problema individual, tanto psicológica como fisiológicamente, y más tarde un problema colectivo debido a la interconexión de los individuos en la sociedad. Se asume, basándose en las teorías, que, aunque las personas tienen necesidades comunes, se traducirán en estresores para el individuo según su evaluación cognitiva única” (pág. 39).

Algunas personas perciben algunas demandas como amenazantes, mientras que otras las perciben como oportunidades; en este sentido, esta teoría se basa en supuestos de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento.

Modelo del ambiente social Frech & Kahn (1962) s un modelo subido en la web por el Social Research Institute of Michigan, a partir de investigaciones orientadas a establecer las relaciones del trabajo con la salud, sugiere cuatro componentes primordiales que intervienen en el fenómeno que dichos efectos generan: el estrés. Estos son:

- a) Condiciones objetivas físicas y sociales.
- b) Percepción subjetiva del contexto objetivo.
- c) Conjunto de posibles comportamientos del empleado.
- d) Resultados en salud física y mental.

Figura 2
Modelo del ambiente social



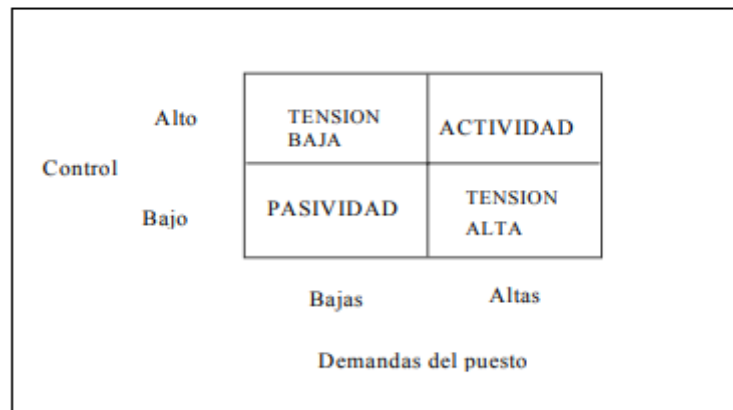
Fuente: (Karasek, 1992)

Este modelo (también denominado el modelo de tensión en el trabajo) sigue siendo muy relevante hoy en día, con numerosos estudios y programas de intervención que se basan en esta explicación teórica.

Su relevancia para nuestra investigación es que ayuda a diagnosticar factores predisponentes, condiciones laborales críticas y los efectos del estrés, proporcionando una base para formular intervenciones destinadas a mejorar el bienestar de los empleados y la dinámica empresarial en el trabajo.

Seguidamente, se presenta la Clasificación de Demandas, Restricciones y Apoyo que estudia el balance entre el poder que poseen los empleados sobre su trabajo y las exigencias del cargo, dividiendo los eventos en cuatro cuadrantes: inactividad, baja tensión, alta tensión y actividad.

Figura 3
Modelo de las demandas, restricciones y apoyo



Fuente: (Karasek, 1992)

Este modelo se utiliza para explicar cómo el equilibrio entre el control del trabajo y las demandas laborales impacta el estrés ocupacional y, por extensión, el bienestar de los trabajadores.

Este modelo explica cómo las demandas laborales y el grado de control que los trabajadores tienen sobre su trabajo determinan el nivel de estrés, porque cuando las demandas son elevadas y el control es bajo, se produce alta tensión, resultando en consecuencias adversas para la salud y baja productividad.

2.2.2. Desempeño Profesional

El rendimiento profesional se refiere al “conjunto de comportamientos, actitudes, habilidades y desempeño encapsulados dentro de un individuo desde donde se alcanza un conjunto específico de objetivos establecidos por una organización, Campbell (1990)

De acuerdo con un estudio de Moreno (2011),

..... “La producción de un individuo no solo requiere del dominio técnico, sino que también involucra aspectos psicológicos y socioculturales relativos al estado del trabajador, sus motivaciones, y la cultura institucional, lo que puede estar determinado por el nivel de autonomía que un trabajador percibe sobre su trabajo y los apoyos que recibe de la organización.” (pág. 5).

Un estudio reciente de Stover et al. (2017) plantea que

“Satisfacer las necesidades psicológicas básicas (autonomía, competencia y relación) mejora el rendimiento profesional a través de la motivación intrínseca de los empleados, porque estos factores influyen positivamente en la creación de entornos de trabajo, así como en la productividad de los empleados y la retención del talento humano” (pág. 23).

Martínez & Guevara (2015) se refieren a ello como “Cualquier actividad realizada o llevada a cabo por una persona, en relación con aquello que ha sido designado como una obligación y será cuantificada en relación a su cumplimiento” (pág. 114).

Para Torres (2007) es

...“La capacidad de una persona para realizar actividades, responsabilidades y deberes relacionados con su trabajo o funciones profesionales está dictada por su posición. Esta capacidad se articula en las acciones o comportamientos del trabajador en contexto con los otros roles que deben ser desempeñados en el transcurso de su trabajo.” (pág. 3).

El propósito del desempeño organizacional según Noriega et al. (2023) es

“Se ha alcanzado los objetivos deseados a través de un desarrollo eficiente de procesos de trabajo colaborativo, basado en el conocimiento y las habilidades del personal, para lo cual se implementa una estrategia adecuada; y donde las ganancias empresariales dependen de poseer las habilidades requeridas en las actividades y el conocimiento orientado a lograr tales objetivos”. (pág. 512)

2.2.2.1. Dimensiones del Desempeño Profesional

Para Barradas et al. (2021) “el rendimiento depende, en gran medida, de la capacidad de una organización para enfrentar los desafíos que plantea su entorno empresarial” (pág. 3). Por esta razón, es necesario incluir en la medición para que la información obtenida sea útil, relevante y confiable para permitir que los gerentes formulen estrategias que mejoren su eficiencia y competitividad.

Hamann et al. (2013) argumentan que “el dominio conceptual del rendimiento organizacional solo puede definirse al vincular este constructo con la noción más amplia de efectividad organizacional” (pág. 70).

Los diferentes enfoques para medir el rendimiento pueden ser útiles bajo ciertas condiciones y, aunque todos tienen un objetivo organizacional, la jerarquía según Barradas et al. (2021) provoca diferencias que derivan en el predominio de algunos de los siguientes:

- Enfoque de las metas. La efectividad de una organización debe evaluarse con respecto al cumplimiento de sus objetivos; por lo tanto, el rendimiento organizacional debe medirse y evaluarse en relación con el rendimiento previsto.

- Enfoque de sistemas. Se evalúa la organización en términos de su capacidad para recopilar, procesar y distribuir insumos para lograr un cierto nivel de estabilidad y equilibrio. En este sentido, la efectividad se define como el funcionamiento óptimo del sistema, aunque solo es útil cuando hay una relación entre los insumos operativos y los resultados.
- Enfoque de los grupos de interés o stakeholders. Este se relaciona con el grado en que se satisfacen las demandas y expectativas de los actores clave [gerentes, accionistas, acreedores, empleados, clientes, proveedores, comunidad local, competidores, sindicatos, etc.] de la empresa y cómo las decisiones tomadas les afectan.
- Enfoque de los valores que compiten. Puede abarcar todo lo anterior, dada la subjetividad del concepto de efectividad, ya que los dispositivos de medición involucran a una persona y el interés que representan.

Ademas Barradas et al. (2021) señalaron que la evaluación del rendimiento se mide utilizando criterios subjetivos y objetivos, aunque los expertos en el tema generalmente han adoptado tres tipos de indicadores: crecimiento, rentabilidad y cuota de mercado, que se expresan en términos no financieros y financieros.

Según Dweck (2007):

“Las características personales, como tener una mentalidad de crecimiento, son muy significativas para el éxito y la adaptabilidad, ya que las personas que poseen una mentalidad de crecimiento creen que sus habilidades pueden mejorarse mediante el esfuerzo, lo que mejora la resiliencia al lidiar con desafíos y fracasos”.

Judge & Bono (2005) afirman “el modelo de los 'Cinco sigue siendo de suma importancia en entornos específicos y cómo los aspectos de la extraversión y la apertura a la experiencia son particularmente relevantes para el rendimiento dentro de los equipos de trabajo”.

En este contexto, Olivera (2022, pág. 33) notó que el gran número de medidas de rendimiento puede ser agrupado en una de las seis categorías generales:

- Eficacia. Esta característica indica qué tan bien la salida de un proceso corresponde a los requisitos establecidos.
- Eficiencia. Una característica particular del proceso que describe el gasto de recursos en la producción mantenida al mínimo.
- Calidad. El nivel al cual el producto cumple con los estándares y requisitos establecidos por los clientes.
- Puntualidad. Se refiere a la correcta ejecución de una unidad de trabajo dentro del período especificado.
- Productividad. Valor agregado por el proceso resultante de los recursos consumidos y la salida lograda.
- Seguridad. Mide el estado general actual de la organización y las condiciones laborales del empleado.

2.2.2.2. Factores que Influyen en el Desempeño Profesional

En los factores personales encontramos motivación, actitud, rasgos de personalidad, donde Judge et al. (2017) nos dicen que:

" Los factores personales como las motivaciones intrínsecas y extrínsecas son esenciales para el rendimiento ocupacional, ya que las personas con alta motivación intrínseca suelen ser muy trabajadoras y productivas; Sin embargo, la motivación extrínseca funciona para lograr objetivos a corto plazo."

Según Robbins et al. (2019) "Los comportamientos y actitudes personales de los empleados, como su autoconfianza, ética de trabajo e incluso su autoestima, impactan en gran medida su productividad".

La responsabilidad y la estabilidad emocional constituyen para Rothmann & Coetzer (2003) personalidad de rasgo que "[...] afecta el desempeño profesional. Los trabajadores que poseen un alto grado de autocontrol tienden a ser más eficaces y constantes en su desempeño".

Para los factores Organizacionales encontramos condiciones laborales, cultura organizacional y clima donde Schein, (2016)

“La cultura organizacional, definida como el sistema de valores, creencias y comportamientos que se comparten dentro de una entidad, tiene un profundo impacto en el rendimiento profesional. Las culturas de alto rendimiento impulsan la innovación, el compromiso y el trabajo en equipo, todos los cuales conducen a mayores resultados laborales”.

La satisfacción y el rendimiento de los empleados se ven afectados por el clima organizacional y el estado de las condiciones de trabajo, como lo afirman Maslach & Leiter (2008), “El exceso de trabajo, la falta de control y el bajo apoyo social en el trabajo son factores que se relacionan con el agotamiento y la disminución de la productividad”.

El apoyo social de los empleados, el potencial de avance profesional e incluso la claridad de los roles laborales tienen una compensación directa con la productividad, ya que las empresas que cuidan e invierten en el bienestar y desarrollo de sus empleados tienden a obtener resultados más positivos.

En las relaciones interpersonales como las relaciones laborales, el liderazgo y el trabajo en equipo, Goleman (Goleman, 2023) expresa que:

“La inteligencia emocional, al igual que las habilidades de liderazgo, es importante para mejorar el rendimiento profesional porque los líderes con alta inteligencia emocional son capaces de identificar y gestionar sus emociones, así como las de quienes les rodean, y esto conduce a un mejor ambiente de trabajo”.

Autor: Northouse, P.G. (2019)

Concepto: "Para McLaughlin & Kunk (2020) el liderazgo transformacional es un (...) “factor clave que influye en el desempeño profesional y, específicamente, los líderes transformacionistas son los que motivan a sus subordinados en la organización, promueven la innovación y los ayudan a desarrollarse plenamente” (pág. 260).

Como se describe en (Edmondson, 2018), el rendimiento de un “equipo efectivo” se basa en relaciones interpersonales caracterizadas por la confianza, la

comunicación abierta y el respeto mutuo, ya que las culturas altamente confiables y solidarias son más productivas y realizan tareas complejas de manera más eficiente como grupo”.

Mientras que los factores contextuales como tecnología, innovación, cambios en el entorno se respaldan por Dong & McIntyre (2014)

“La implementación de la automatización y el uso de tecnologías novedosas está cambiando el lugar de trabajo y el trabajo realizado dentro de su contexto, mientras que los usuarios competentes de tecnologías emergentes probablemente tengan un mejor desempeño, ya que utilizan dichas tecnologías para aumentar sus habilidades profesionales.” (pág. 1895).

Según Teece (2018) la capacidad permite razonarlo así: “la habilidad para adaptarse y cambiar en respuesta a un factor o fuerzas externas del entorno también tiene un efecto en el desempeño profesional de una persona” y además permite “la innovación”. A su vez, tales organizaciones impulsarán innovaciones continuas y aprendizaje para sus empleados, lo que se traduce en mejores oportunidades de crecimiento y desempeño para los empleados."

El desempeño profesional se ve afectado como resultado directo del entorno en constante evolución de una organización, ya sea económica, política o tecnológica, porque los empleados que son más ágiles a la hora de adaptarse a estos cambios son probablemente muy productivos."

Por último los factores socioeconómicos como salario, beneficios y seguridad laboral donde los autores Harter et al. (2002)

“Los componentes socioeconómicos, incluidos los salarios y beneficios, tienen diferentes tipos de rendimiento ocupacional al impactar la motivación y el bienestar de los empleados, en los que los salarios competitivos y los buenos beneficios están positivamente correlacionados con el compromiso y el aumento de la productividad.” (pág. 205)

Según un estudio de Locke & Latham, (2006), se dice que los salarios y la seguridad laboral son “factores importantes que afectan la motivación y el desempeño

profesional” (pág. 266). Los datos sugieren que “cuando las personas consideran que su salario es justo y tienen seguridad laboral, su productividad y satisfacción laboral aumentan.”

Los empleados que sienten que sus necesidades socioeconómicas están satisfechas tienden a estar más comprometidos y ser más productivos en el trabajo. Mientras tanto, la seguridad laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal son elementos importantes que ayudan a mantener un alto nivel de rendimiento y productividad.”

2.2.2.3.Desempeño Profesional y Evaluación

La evaluación del desempeño se refiere al procedimiento sistemático de cómo una organización evalúa el desempeño de un empleado y qué tan bien está trabajando en ella (Aguinis, 2023).

La evaluación debe estar específicamente definida y ser cuantificable, como la productividad, el logro de objetivos y la conducta laboral, al mismo tiempo que sea compatible con los objetivos organizacionales.”

Por otro lado, Bacal (1998) menciona que

“Las evaluaciones de desempeño deben servir como una herramienta para el desarrollo en lugar de un mecanismo de control. Más que simplemente un sistema de evaluación del desempeño, proporciona retroalimentación constructiva, destaca áreas de mejora y define objetivos precisos para el crecimiento profesional.”

Los sistemas efectivos no solo calculan el rendimiento pasado, sino que también ayudan en el desarrollo de los empleados e integrarlos con los objetivos organizacionales en un contexto más amplio.”

Wautelet (2016) afirma que: “Las evaluaciones del rendimiento de un empleado pueden dividirse en evaluación de resultados o productos y evaluación de comportamiento o procesos”. Estas dos divisiones se pueden elaborar de la siguiente manera:

- Las metodologías basadas en resultados evalúan el rendimiento a través de medidas cuantitativas, como los objetivos cumplidos.
- Los métodos basados en el comportamiento se centran en los logros observables y en la motivación de los empleados en su trabajo diario.

Uno de los hitos de medir el rendimiento de un empleado es la evaluación de 360 grados, donde se obtiene información de todas las partes relevantes, incluyendo supervisores, colegas, subordinados y autoevaluación (Latham & Wexley, 1993).

En los últimos años, el método de evaluación basado en competencias se ha vuelto más común, ya que se centra en las habilidades y capacidades relevantes para el puesto, ya que evalúa tanto el 'qué' como el 'cómo' de las tareas realizadas, que examina si el empleado cumple con los objetivos establecidos y cómo se ejecutan las tareas (DeNisi & Murphy, 2017).

La evaluación del desempeño para Locke & Latham (2006) tiene un

(...) “proporciona retroalimentación constructiva y establece metas claras, permitiendo que los empleados identifiquen sus fortalezas y debilidades, facilitando el desarrollo de habilidades y la mejora continua... lo cual, tiene un impacto significativo en el desarrollo profesional.” (pág. 265).

Por otro lado, London (2003) dice que la evaluación del desempeño,

(...) “Cuando se utiliza correctamente, no solo evalúa un desempeño retrospectivamente, sino que también sirve como una herramienta crítica para la mejora continua y el desarrollo profesional. Esto es así porque las evaluaciones deben dirigirse a crear una conversación entre el evaluador y el evaluado, de modo que se puedan identificar las brechas para la progresión junto con planes de desarrollo específicos”.

Comprender los criterios de evaluación y contar con retroalimentación continua suelen estar asociados a un aumento en la motivación y compromiso de los empleados con su desarrollo profesional.

El nivel de motivación de los empleados puede verse afectado por la forma en que se ejecuta la evaluación del desempeño. También, Ryan & Deci (2018) argumentan

que “evaluaciones que se basan en reforzamiento positivo, que premian logros y que permiten cierta libertad, pueden incrementar la motivación intrínseca. En contrapartida, las evaluaciones represivas, o que solo se enfocan en resultados, suelen tener un efecto de desmotivamiento”.

La motivación puede decaer debido a la retroalimentación de la evaluación del desempeño y, en este caso, Fletcher & Williams (2007) argumentan que “la retroalimentación que se considera poco constructiva, o simplemente negativa, no logra brindar una definición clara acerca de los logros y puede servir para desmotivar y reducir el desempeño”.

Las técnicas de evaluación que fomentan la participación activa del trabajador en el proceso de retroalimentación y desarrollo son las más efectivas para mantener y aumentar la motivación en el trabajo."

La justicia organizacional resulta ser uno de los pilares más importantes en las evaluaciones de desempeño, ya que los colaboradores que consideran que existe 'equilibrio' en el proceso evaluativo suelen estar más motivados y tener mejor rendimiento (Latham & Wexley, 1993).

La percepción de justicia del proceso evaluativo del desempeño, según Folger & Cropanzano (1998), se considera esencial para la salud y la eficacia del trabajo de los empleados. Las evaluaciones que son consideradas justas favorecen la mayor satisfacción laboral y menor rotación laboral.

Las organizaciones deben velar porque los criterios de evaluación sean conocidos y que los evaluados tengan la posibilidad de dar su opinión y ser incluidos en el proceso."

2.2.2.4. Modelos Teóricos sobre el Desempeño Profesional

El modelo de expectativas de Vroom (1964) establece que

“El resultado del trabajo se espera que cumpla con las predicciones de desempeño por parte del individuo debido a que la motivación de esta persona se ve directamente relacionada por un logro positivo y que obtiene una recuperación importante después de su esfuerzo.” (pág. 86).

Según el modelo de motivación de expectativa de Porter & Lawler (1965) “los empleados toman decisiones sobre el nivel de esfuerzo que están dispuestos a invertir basándose en tres factores: la expectativa (posibilidad de éxito), el valor instrumental (posibilidad de recibir una recompensa) y el valor (el valor de la recompensa)”.

Elaborando más, el modelo de expectativas sugiere que cómo los empleados ven las recompensas y su relación con el rendimiento laboral es crucial para entender la motivación y el rendimiento.

Cidad (2006) cita el modelo de competencias de Spencer con la idea de que “el rendimiento profesional se concibe como la demostración de las competencias de una persona para el puesto de trabajo específico porque la competencia se define como el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos que se espera que un individuo aporte para desempeñar el trabajo de manera efectiva” (pág. 188).

Inteligencia emocional, liderazgo, resolución de problemas y adaptabilidad son algunas de las destrezas que contribuyen a un desempeño exitoso (Fragoso, 2015).

Este modelo de competencias aboga para que el desempeño sea medido a partir del análisis de comportamientos que sean contabilizables y que estén vinculados a algunas competencias centrales. La organización puede facilitar el diseño de planes de formación y de evaluación si, junto con los otros objetivos, se definen las competencias requeridas para cada puesto."

Estos elementos se integran y componen el desempeño profesional de una persona y de un conjunto de habilidades; con la motivación, el desempeño se vuelve contexto organizacional para al menos Campbell (1990).

Estos contornos y factores primordiales impactan el rendimiento profesional de maneras que son complejas y, por lo tanto, se necesita desde una perspectiva holística para evaluar los de forma certera."

Para Pedraza et al. (2015) este modelo dice que “la actividad no se puede concebir solo desde el nivel de la destreza o conocimiento que tiene la persona, sino desde

donde la persona sabe movilizar el contexto y la organización con la interacción social. Los individuos que se encuentran en la cultura organizacional y las demandas del puesto tienden a ser más eficientes” (pág. 18).

El contexto organizacional, como el liderazgo, los recursos y la cultura, tiene un efecto profundo en cómo las habilidades y competencias del empleado se convierten en resultados de trabajo productivos."

El rendimiento profesional en un entorno dinámico depende en gran medida de la capacidad del empleado para adaptarse, ya que Jansen et al. (2006) “postula que "los empleados que son capaces de ajustarse a los cambios organizacionales y del mercado tienen más probabilidades de desempeñarse mejor debido a su alineación con nuevos objetivos y tecnologías”.

Las organizaciones que fomentan entornos que permiten la exploración de nuevas ideas y flexibilidad con el cambio son capaces de mantener niveles más altos de rendimiento competitivo."

Los empleados necesitan estar listos para lidiar con la interrupción y la complejidad y deben ser capaces de cambiar su situación rápidamente para seguir desempeñándose a un alto nivel."

2.3.Marco Conceptual

2.3.1. Estrés

Lazarus (Lazarus, 2000) considera que el estrés se describe como "una relación específica entre una persona y el entorno que, en comparación con sus recursos, se evalúa como abrumadora o amenazante y pone en peligro el bienestar del individuo".

La tensión es un fenómeno que cuenta con múltiples dimensiones, por lo cual es necesario abordarlo desde la integración de diferentes perspectivas, puesto que es tanto una respuesta física como emocional a un estímulo que resulta retador o amenazante.

2.3.2. Estrés organizacional.

Según Gutiérrez & Ángeles (2012) se refieren al conjunto de respuestas del trabajador en relación con su trabajo se definen en el contexto del daño a su salud a niveles fisiológicos, psicológicos, Todo esto surge y es el resultado de una evaluación real o imaginaria, donde un trabajador siente que las demandas de la situación son mayores de lo que pueden proporcionar, sus capacidades, habilidades, recursos y tiempo, lo que conduce a una sensación de falta de control y comportamiento disfuncional (Gutiérrez & Ángeles, 2012).

Es particularmente notable este énfasis en la percepción del trabajador como un factor relevante, ya que el estrés no es meramente una respuesta automática a las demandas del entorno laboral, sino que depende de cómo se valoran las demandas y qué se hace con ellas en relación con las capacidades, recursos y tiempo disponibles.

2.3.3. Manejo del Estrés

“El manejo del estrés abarca el conjunto de métodos y procedimientos que una persona utiliza con el fin de disminuir o controlar los efectos negativos del estrés en su salud y productividad” (Mayo Clinic, 2023).

Esto es importante en el contexto de un mundo donde constantemente se enfrentan demandas personales y laborales que pueden ser sobrecogedoras. La posibilidad de

aplicar técnicas útiles no solo favorece la salud integral del individuo, sino que también mejora su productividad.

2.3.4. Colaborador

Colaborador se define como una persona que brinda servicio a una empresa o institución, pero carece de un contrato laboral.

Así como le ayuda a la compañía, el colaborador también saca provecho de su relación con la colombiana, dado que realiza trabajos freelance y aporta su conocimiento y experiencia a la organización sin estar amarrado a un contrato de trabajo.

2.3.5. Clima Laboral

El clima laboral se define como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno de trabajo, influenciado por la cultura, la comunicación y el liderazgo Acosta & Venegas (2010) (pág. 164).

Fomentar una buena convivencia y un ambiente de trabajo colaborativo debe ser una prioridad para las organizaciones. El clima laboral positivo mejora la satisfacción y productividad de los colaboradores, ya la vez, garantiza el éxito y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

2.3.6. Estresores

Según Lazarus (2000) un estresor se define como "cualquier demanda que da lugar a un patrón de respuesta al estrés", o, en términos más simples, un 'estresor' externo puede definirse como una situación o condición externa que un individuo percibe como dañina o amenazante”.

Son elementos que pueden desencadenar una respuesta al estrés, ya sea desde dentro o desde fuera, y ambos pueden ser crónicos o agudos.

2.3.7. Relación Interpersonal

Según Malgozhata (2021) las relaciones entre las personas dependen de factores como, “la competencia lingüística (en este caso, determinada biológicamente), la

competencia comunicativa (determinada socioculturalmente), el conocimiento de principios efectivos de comunicación interpersonal y habilidades personales”.

Para interactuar con otros, “las relaciones interpersonales” son esenciales. Son importantes en todos los aspectos de la vida, principalmente dentro del contexto laboral.

2.3.8. Trabajo Colaborativo

El trabajo colaborativo según Revelo et al. (2018) es un

.....“un proceso que un individuo mejora durante la interacción de un grupo de miembros del equipo, facilitando objetivos transformativos establecidos dentro de un equipo. Son capaces de discernir y discutir perspectivas de una manera que resulta en la creación de estructuras cognitivas.” (pág. 116).

Permite a los miembros comparar y fusionar sus opiniones, promueve no solo la creación de conocimiento colectivo sino también la mejora de habilidades interpersonales y cognitivas.

2.3.9. Satisfacción Personal

De acuerdo con Clemente et al. (2000) se puede entender como una

“La evaluación cognitiva personal se refiere a cómo una persona evalúa su vida, sus componentes y su calidad de vida, expectativas, aspiraciones y metas alcanzadas, basándose en estándares personales establecidos que son favorables por naturaleza.” (pág. 189).

Una visión desfavorable de tales elementos no solo afecta la motivación personal, sino que también influye negativamente en la actitud y el rendimiento.

2.3.10. Seguridad Laboral

Chávez (2010) señala que se puede definir como “las condiciones y factores que impactan el bienestar de los empleados, contratistas, visitantes y otras personas en un lugar de trabajo” (pág. 14).

Además, mejorar la seguridad y salud ocupacional contribuye a la productividad y sostenibilidad de las organizaciones al demostrar su responsabilidad social y preocupación por las personas que participan en sus actividades.

2.3.11. Sobrecarga Laboral

La sobrecarga de trabajo se puede definir como el incremento desproporcionado en la carga de trabajo, ya sea por una sobredimensión en el número de actividades a realizar, su complejidad, o la dificultad que las representan actividades, en cualquier caso, sobrepasa lo que es razonablemente posible dentro de un tiempo ficticio (Patlán Pérez, 2013).

Las empresas y organizaciones en general deben atender de forma equilibrada las tareas planificadas y la salud de los colaboradores, lo que implica, evitar una sobrecarga de trabajo, se debe promover una mejor y justa distribución de trabajo.

2.3.12. Desempeñar

Ejercer las obligaciones de un puesto o cargo, así como de una profesión u oficio.

Permite a una persona demostrar su capacidad para poner en práctica los saberes y habilidades que tiene en el desempeño de las funciones y actividades para el logro de metas individuales y de la organización.

2.3.13. Criterios

Un criterio es una norma o regla que se utiliza para juzgar o evaluar algo.

A criterio del científico austriaco Popper (1963), un criterio es un estándar o punto de referencia para evaluar o juzgar una afirmación en términos de su veracidad o falsedad.

Es un conjunto de principios o directrices utilizados para tomar una decisión o determinar una verdad. Globalización: un proceso histórico de creciente interdependencia económica, política, social y cultural entre países de todo el mundo.

2.3.14. Productividad

Según Render (2009), la productividad se define como “la relación que existe entre los resultados (bienes y servicios) y uno o más insumos (recursos como trabajo y capital)” (pág. 13).

La producción relativa al insumo invertido en la producción de los bienes. En otras palabras, cuantificar la cantidad de bienes o servicios producidos en relación con cada unidad de factor, capital o recurso consumido.

2.3.15. Insatisfacción

La insatisfacción se describe como “un desánimo que resulta de una vivencia, especialmente pasada, que ha ocurrido en contra de nuestras expectativas” (Cambra-et al, 2011).

Puede ser definido, en términos generales, como un malestar psicológico general que ocurre cuando, o bien, esperábamos más de algo o simplemente queremos más.

2.3.16. Absentismo

En el ámbito laboral, la OIT (2016) lo define como “la no asistencia de un empleado al trabajo cuando se esperaba que estuviera presente, excluyendo períodos de vacaciones y huelgas, así como el ausentismo justificado médicamente”.

En palabras simples, él/ella no va a trabajar ni realiza las tareas relacionadas con ello. Eso es una violación de los términos y condiciones del contrato de trabajo que resulta en la pérdida de millas de euros para las empresas cada año.

2.3.17. Deserción

El proceso de renunciar a una razón, deber o una responsabilidad específica.

Es crucial abordar las causas raíz del abandono para reducir su impacto y fomentar la solución sostenible de problemas.

2.3.18. Salvaguardar

Es un verbo que en español indica resguardar, cuidar, defender o conservar algo de un peligro o riesgo.

También puede expresar, dotar o asegurar algo.

Es un proceso fundamental a toda persona que se le otorga valores, derechos y bienes, porque resguarda y protege.

2.3.19. Intangible

Significa algo que no puede ser percibido o tocado directamente por los sentidos. Se refiere a ideas, pensamientos, propiedades, cualidades o valores no materiales y abstractos carentes de una forma definida.

Estas son las empresas más fundamentales que realizan el gerente en busca de los objetivos de una organización.

2.3.20. Colaborador

Drucker (2010) “es alguien que está comprometido a trabajar con otras personas y logra objetivos específicos”.

Dirigido a obtener un objetivo definido, un colaborador es alguien que se une y/o trabaja con otros en la realización de una actividad.

2.3.21. Rendimiento

Según Pizarro (2001), sostiene que es "una medición de las capacidades indicativas que muestran, en forma evaluativa, lo que una persona ha aprendido debido a un proceso de instrucción o capacitación”.

En otras palabras, el rendimiento se define como la efectividad de lograr una tarea o meta en particular. Sin embargo, en el lugar de trabajo, el rendimiento se refiere a la capacidad de un empleado para desempeñar su trabajo de manera satisfactoria y productiva.

2.3.22. Conflictos

Cardona (2000) menciona que es:

.... “Cualquier disputa que surja entre empleados y empleadores que tengan una relación laboral directa, sin importar su razón o enfoque, entra en esta categoría. Las razones modernas para las disputas son prácticamente

infinitas, sin embargo, una de las más evidentes tiene que ver con las dinámicas de poder en el lugar de trabajo y la demanda cada vez mayor de participación en las operaciones diarias.” (pág. 63).

Es esencial que las organizaciones implementen mecanismos pertinentes para la resolución de conflictos, fomentando el diálogo y la participación equitativa, con el fin de convertir estas situaciones en oportunidades de crecimiento y mejora del ambiente laboral.

2.3.23. Tecnológicas

El autor y filósofo estadounidense Neil Postman (1993), define la tecnología como “el grupo de instrumentos médicos y procedimientos empleados en la construcción, desarrollo y diseño de intangibles, procesos o servicios”.

La tecnología constituye un conjunto de instrumentos médicos, procedimientos, órganos, técnicas y conocimientos que sirven para llevar a la práctica una tarea o un objetivo determinado.

2.3.24. Sobrecarga

Se define como "el grado en el que la cantidad de trabajo que se espera del empleado en un puesto dado es demasiado alta o excede los límites del individuo” (Silla, 2001)

Una situación que ocurre cuando un empleado tiene un número de tareas que debe realizar y que deben completarse dentro de un límite de tiempo establecido.

2.3.25. Consecuencias

Es el resultado de una situación, de una acción o de una combinación ambas.

Dicha repercusión es cualidad que toda acción posee, y para poder comprender y analizar las decisiones tomadas en distintas situaciones es fundamental conocer su efecto.

2.3.26. Jurisprudencia

Un conjunto de sentencias u otros fallos judiciales que han sido emitidos en la misma dirección por los órganos judiciales de un sistema legal determinado.

Se relacionan directamente con cualquier acción o situación, y comprenderlos es crucial al evaluar cómo nuestras decisiones afectan diferentes asuntos.

2.3.27. Riesgo laboral

Involucran la realización de tareas monótonas, el transporte de cargas pesadas, estar sentados en posiciones corporales no neutrales y carecer de ergonomía en el lugar de trabajo.

Moreno (2011) indica que hay un riesgo biomédico asociado a malas condiciones ergonómicas en los puestos de trabajo, lo que representa un factor importante en el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos (TME).

Los riesgos ocupacionales, y particularmente aquellos que implican factores biomecánicos y ergonomía, representan una gran amenaza para la salud y el bienestar de los empleados.

2.3.28. Trastornos músculo-esqueléticos

Se define como un conjunto de cambios que afectan, en particular, los músculos, tendones, ligamentos, nervios y articulaciones, y que provienen de la realización de actividades físicas repetitivas o del uso de posturas forzadas o de la sobrecarga muscular.

Según Armstrong & Taylor (2023), son quizás los problemas de salud más comunes en relación con el trabajo, porque disminuyen la movilidad en los pacientes y provocan diversas dolencias, sobre todo en la zona alta de la espalda, en el cuello, así como en las extremidades superiores e inferiores.

2.3.29. Fatiga Laboral

Para la Universidad Complutense Madrid (UCM) (2019) la fatiga laboral:

Se describe como una sensación de debilidad y cansancio tanto físico como mental, con incomodidad, hasta dolor, incapacitación para la relajación y una serie de otras sensaciones y es resultado de la interacción de varios factores tales como la carga de trabajo y el estrés. (pág. 3)

El agotamiento descrito, físico y mental, está provocado por el trabajo, estrés y la carga de trabajo, es un problema que puede interferir seriamente con la salud en el futuro.

2.4.Marco Legal

2.4.1. Constitución se la República del Ecuador.

El Estado está obligado a proporcionar salud y bienestar a los ciudadanos, tal como lo menciona el artículo 32 de la Constitución de Ecuador. Literalmente, esto se traduce a promover la salud en el área laboral y trabajar en la prevención de enfermedades. Los obstáculos deben hacer su mejor esfuerzo cuando se trata de prevenir y mitigar los factores de riesgo para la salud, como los problemas de salud física y mental que surgen del estrés ocupacional y los trastornos musculoesqueléticos, mientras los trabajadores están empleados.

El artículo 33 se ocupa de las condiciones de trabajo y el salario al establecimiento que reconoce el derecho a la honra y dignidad del trabajador. El trabajador goza del derecho a ser tratado con respeto ya poder trabajar, el cual no debe ser mitigado, explicado, ni provisto con demandas laborales excesivas, inadecuaciones ergonómicas, las cuales pueden llevar al estrés o son trastornos musculoesqueléticos, ofendería tal recuperación.

En cuanto al artículo 326, bajo el párrafo 6, cada gobierno, así como los interlocutores de cualquier grupo están obligados a asegurar que no existan condiciones laborales peligrosas y poco saludables. Esta política incluye emplear medidas destinadas a eliminar la posibilidad de riesgo físico, en forma de trastornos musculoesqueléticos, y riesgo psicosocial, en forma de estrés ocupacional. Así, las dos partes deben tomar acción en el control de la posibilidad de cualquier ocurrencia dañina que afecte el bienestar de los empleados.

El artículo 331 prevé la protección de los trabajadores en casos de empleo que puedan poner en peligro su salud. Si bien no se refiere específicamente al estrés o los trastornos musculoesqueléticos, habla de la necesidad de formular políticas que protejan la salud mental y física del empleado, incluyendo modificaciones al ambiente laboral, ergonomía y la reducción de factores estresantes.

El derecho a la integridad personal, tanto física como mental, está garantizado bajo el Artículo 66, numeral 3. Esto permite a los trabajos abstenerse de adoptar las llamadas prácticas laborales “normales” que resulten en impactos negativos a la salud física (en forma de trastornos musculoesqueléticos) o a la salud mental (en forma de estrés relacionado con el trabajo). La falta de hacer esto es una infracción de este derecho.

2.4.2. Código de Trabajo

El Código del Trabajo del Ecuador (2020) define de manera integral los parámetros legales dentro de los cuales se realizan y atienden las relaciones laborales inter e intra, otorgando derechos y responsabilidades a cada parte.

El artículo 42, párrafo 7, estipula que el empleador es responsable de proporcionar al trabajador instalaciones sanitarias en el lugar de trabajo y un ambiente laboral seguro que garantice la salud y la seguridad (p. 21).

El artículo 43 establece que los empleados están obligados a tomar medidas para controlar los riesgos de salud y seguridad ocupacional y proteger el bienestar físico y mental de los empleados (p. 24).

El artículo 101 del Código Laboral establece que el empleado tiene derecho a un trabajo digno y decente que será recompensado de manera justa y equitativa y se debe realizar en un ambiente seguro e higiénico (Código del Trabajo, 2020).

2.4.3. Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).

El Decreto Ejecutivo No. 1158 establece los criterios para la evaluación del desempeño laboral establecidos en el artículo 107 del Reglamento de la LOSEP: definir la evaluación del desempeño como la valoración de todas las actividades

realizadas en un período determinado para alcanzar los objetivos organizacionales definidos (Barrezueta, 2016).

De acuerdo con las tareas de desempeño, se establecen las siguientes normas de evaluación por el Ejecutivo 1158:

- Cumplimiento de las funciones y responsabilidades: Evaluación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades determinadas dentro de un puesto de trabajo.
- Calidad del trabajo: Evaluación del trabajo del trabajador considerando la exactitud, puntualidad, eficiencia y creatividad del trabajo.
- Cumplimiento de los plazos: Evaluación del cumplimiento de plazos disputados para ejecutar las diversas tareas.
- Iniciativa y proactividad: Evaluación de la innovación por la iniciativa de hacer algo que se considere útil o benéfico.
- Trabajo en equipo: Evaluación del trabajo coordinado por varios compañeros.
- Adaptabilidad al cambio: Evaluación de los movimientos pragmáticos dentro de estructuras físicas y sociales del entorno laboral.

El Decreto Ejecutivo 2393, conocido como el Reglamento sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, establece disposiciones para todo tipo de actividades laborales y lugares de trabajo, emitidas por la Secretaría de Derechos Humanos (2021) con el propósito de prevenir, mitigar o eliminar los peligros laborales y mejorar el entorno de trabajo.

Art. 1 - Objetivo del reglamento:

“Definir los deberes y derechos de los empleados en relación con la seguridad en el trabajo y la salud, incluidos los factores de riesgo para enfermedades ocupacionales, junto con la promoción del bienestar integral de los empleados” (p. 2).

Art. 3 - Obligaciones generales:

“Requerir a la institución la identificación y evaluación de riesgos ocupacionales, así como la adopción de medidas preventivas, la provisión de equipos de protección personal y la conservación de registros de incidentes y accidentes laborales” (p. 4).

Art. 5 - Derechos de los trabajadores:

“Garantizar que los trabajadores tendrán derecho a realizar sus funciones en entornos aceptables y seguros, incluyendo medidas para salvar su salud y bienestar” (p. 7).

Art. 27 - Investigación de accidentes:

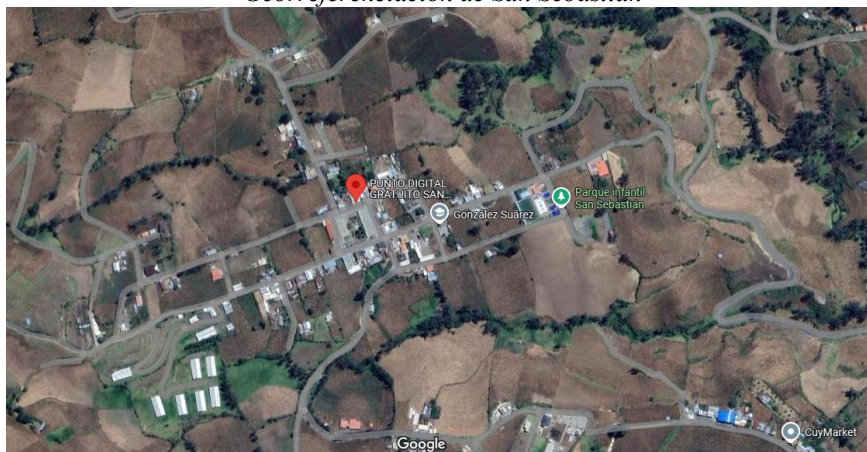
“Establece la investigación de todos los accidentes laborales con el fin de establecer de protección de carácter preventivo, lo cual es muy importante desde el punto de vista de las medidas de salud ocupacional del personal operativo” (p. 28).

Art. 33 - Capacitación:

“Establece la capacitación periódica en seguridad y salud en el trabajo, lo que contribuye al fortalecimiento de las habilidades de los empleados, así como a la mejora continua del personal” (p. 32).

2.5.Marco Georreferencial

Figura 4
Georreferenciación de San Sebastián



Para realizar nuestra investigación, hemos escogido a GAD Parroquial de “San Sebastián” con una población de 2000 ubicado en las calles calle 7 diciembre Eculiano Domínguez y Eloy Alfaro Perteneciente al cantón Chimbo, con su ubicación geográfica con una Latitud Longitud del Curso: 1°41'26"S 79°02'10"W con una Elevación del Curso con el Nivel del Mar 2,463 m y con una cámara angular en 2,909 m

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación se clasifica como descriptiva y correlacional, de acuerdo con las siguientes características:

3.1.1. Descriptiva

Como afirma Hernández et al. (2014), una investigación descriptiva investiga para “identificar y delinear las propiedades, características y perfiles de las variables estudiadas” (pág. 99).

En este caso, el objetivo es proporcionar una ilustración clara de cómo el estrés laboral y el rendimiento profesional ocurren simultáneamente en el área de estudio, para que se identifiquen los estresores laborales más comunes y posteriormente se describa cómo afectan la productividad.

3.1.2. Correlacional

Según Hernández et al. (2014), un estudio correlacional: “intenta analizar cómo se relacionan dos o más variables y hasta qué punto, sin tratar de establecer un vínculo causal” (pág. 99).

Este tipo de investigación nos ayuda a verificar si hay una compensación negativa entre el estrés laboral y el rendimiento profesional en los sujetos estudiados.

El enfoque descriptivo y correlacional se considera relevante porque ayuda a capturar información pertinente respecto a la variable específica de interés, al mismo tiempo que guía al investigador a investigar las relaciones entre las variables donde el estudio busca cumplir los objetivos generales o particulares del estudio.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un diseño de tipo mixto que combina el cuantitativo y el cualitativo para estudiar a fondo el impacto del estrés laboral en el desempeño

profesional de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Sebastián.

Como argumentan Hernández et al. (2014) el modelo mixto permite fortalecer una comprensión basada en fenómenos al conjunto de análisis cuantitativo. Este tipo de análisis tiene como beneficios:

- Cuantitativo: Permite analizar las percepciones, actitudes y experiencias de los colaboradores a partir de entrevistas o focus groups, lo que profundiza el análisis.
- Cualitativo: Permite hacer el análisis y la medición de las variables de estrés laboral y de ejecución profesional por medio de instrumentos estructurados, lo que produce resultados generalizables.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1. Método Inductivo

El método inductivo comienza con la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales porque dentro de este método buscaremos construir patrones y características comunes.

Según lo afirman Bernal (2010), el método inductivo utiliza “el razonamiento para llegar a conclusiones basadas en hechos particulares aceptados, para hacer conclusiones generales que pueden aplicarse universalmente” (pág. 59).

Comienza con una investigación separada y detallada de los eventos, ya partir de ahí, se redactan conclusiones universales que se afirman como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

3.3.2. Método Deductivo

El método deductivo se basa en aplicar principios generales a casos específicos, comenzando desde teorías generales para verificar si hay una relación.

Según Bernal (2010), el método deductivo se inicia con “el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios y otros que son de carácter universal e

indiscutible, siendo posible usar estos para explicar o describir casos específicos” (pág. 59).

3.3.3. Método Analítico

Este enfoque ayuda a descomponer el fenómeno multifacético del estrés laboral en componentes identificables (carga de trabajo, ambiente laboral, relaciones interpersonales) y evaluar la contribución de cada uno al rendimiento general.

Como señala Bernal (2010), “la analítico es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual” (pág. 60).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Encuestas

Estrategia sistemática para recolectar información cuantitativa respecto al estrés laboral y desempeño profesional.

En su definición de encuestas Hernández & Mendoza (2018), indican que “son ideales para medir variables específicas y explorar relaciones entre ellas en una muestra representativa” (pág. 159).

Se usará un cuestionario con un rango de respuesta en escala tipo Likert, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral y las dimensiones del rendimiento profesional.

3.4.2. Observación directa

Métodos para registrar comportamientos e interacciones dentro del lugar de trabajo sin interrumpir el proceso laboral.

Como lo expusieron Hernández & Mendoza (2018), la observación directa ayuda a justificar la información recopilada por otros métodos al proporcionar descripciones y contextos.

Examinación del entorno laboral, colaboración entre diferentes equipos y otros factores de trabajo que pueden ser estresantes.

3.5.Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

El universo de la investigación comprende a todos los colaboradores que forman parte de instituciones gubernamentales similares al GAD de “San Sebastián” Chimbo, Provincia Bolívar, durante el año 2024.

3.5.2. Población

La población está definida por los colaboradores del GAD de “San Sebastián” Chimbo.

Número total: 1

- 10 funcionarios activos en diversas áreas de la institución (administrativo, técnico, operativo).

Dado que la población total es de solo 10 funcionarios, no se aplicarán muestras, ya que se trabajará con una población censal.

En opinión de Bernal (2010), es mejor estudiar a toda la población cuando el número de personas en la población es pequeño y son fácilmente accesibles, para asegurar la precisión y representatividad de los hallazgos.

Se contactará y se invitará a todos los funcionarios a participar, asegurando su consentimiento informado.

3.6.Procesamiento de la Información

La información fue procesada utilizando Microsoft Excel, que sirvió como la herramienta principal para la recolección y clasificación inicial de datos, de modo que grandes cantidades de información pudieran ser manejadas de manera efectiva. Más tarde, se utilizó la aplicación para realizar análisis estadísticos más complejos, incluidos test de chi-cuadrado, cálculos de mediana y moda, análisis de frecuencia y tabulación cruzada. La utilización de estas herramientas permitió un análisis completo y preciso de las variables estudiadas, lo que garantiza la validez y confiabilidad de los hallazgos.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Encuesta estrés laboral

1) ¿Cómo la falta de comprensión de los objetivos y la misión de la empresa crea obstáculos en la salud mental?

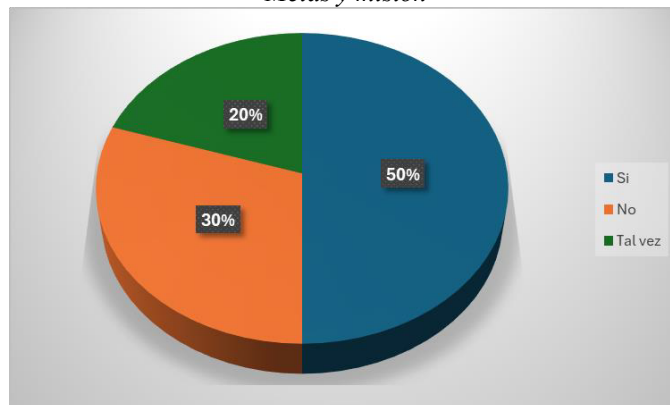
Tabla 3
Metas y misión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	3	30%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 5
Metas y misión



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Se obtuvo la siguiente distribución de respuestas: el 50% de los colaboradores indicó que sí experimenta estrés debido a esta falta de comprensión, mientras que el 30% manifestó que no les genera estrés y un 20% optó por respuesta “tal vez”.

Interpretación: La división en las respuestas muestra una disparidad notable con medio (50%) que reporta un nivel de afirmativo y la otra no en cero afirmativos y uno en “no” y “tal vez”. Esto permite advertir que el problema no es abordado de manera homogeneizada por los colaboradores. De esta manera, se reafirma la

necesidad de ir a una resolución mucho más grande que un escaneo del entorno laboral y que se encuentre a los motivos fuera de esta polarización y de las decisiones con fundamento que mejoren las condiciones de trabajo.

2) ¿El flujo de trabajo poco claro de la institución me causa algún estrés?

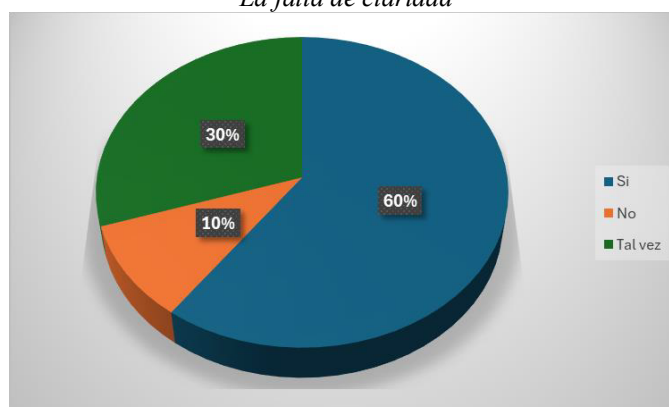
Tabla 4
La falta de claridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 6
La falta de claridad



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Se observó que el 60% de los encuestados respondieron de una manera que afirmaba que esta falta de claridad les causa estrés. Por otro lado, solo el 10% de los encuestados dijo que no siente estrés, y el 30% restante estaba indeciso.

Interpretación: La predominancia en las respuestas afirmativas del 60% de aquellos que sienten la falta de claridad ciertamente muestra que existe un problema y que la mayoría de las personas lo aprecian. Por otro lado, la existencia de indecisión (30% “Tal vez”) y una negación excesivamente leve (10% “No”) llama la atención sobre la necesidad de examinar más a fondo las condiciones organizacionales y las variables que pueden necesitar explicar estas variadas impresiones.

La institución puede necesitar adoptar una política de comunicación más clara y examinar más a fondo los factores relacionados con el trabajo que influyen en cada grupo para formular intervenciones dirigidas que abordan el problema en cuestión.

3) ¿Qué es lo que las políticas generales de la institución impiden de tal manera que me estresa mi desempeño?

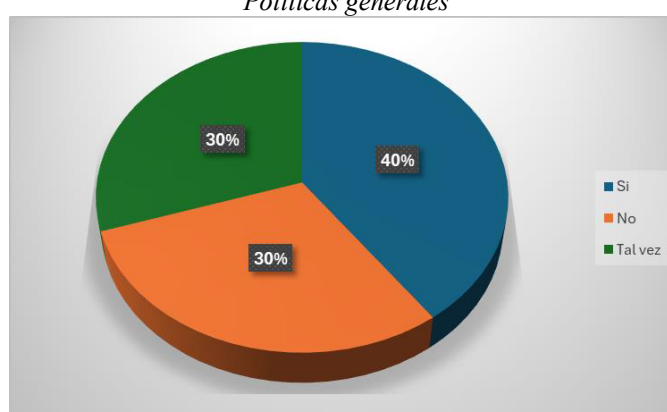
Tabla 5
Políticas generales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	3	30%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 7
Políticas generales



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 40% manifestó estrés asociado a estas políticas, el 30% dijo que no les causaba estrés y el otro 30% respondió “tal vez”.

Interpretación: Un 40% de la fuerza laboral que dijo percibir estrés por el funcionamiento institucional sugiere la falta de integración de estas normativas y las necesidades operativas que existen. La mitad de la población expresó incertidumbre y la otra parte hacia la ausencia de esta política no es neutra, lo que podría indicar que algunas áreas o funciones tienen mayor gravedad que otras.

Para lograr un mejor rendimiento y una reducción del estrés, sería conveniente que dicha institución abra espacios de consulta donde se pueda recibir retroalimentación a las políticas que buscan lograr objetivos comunitarios y bienestar laboral.

4) ¿Me estresa que la institución no tenga objetivos ni dirección?

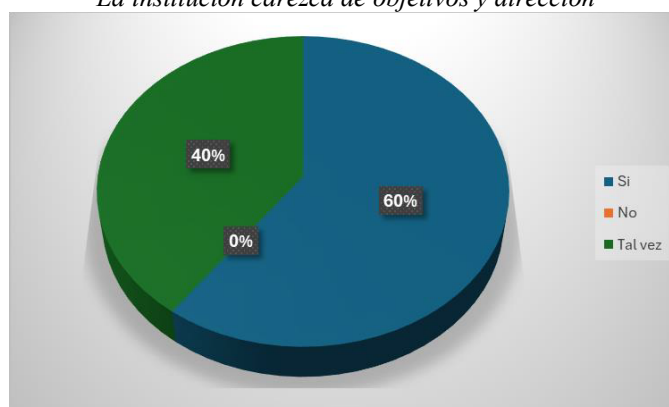
Tabla 6
La institución carezca de objetivos y dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	0	0%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 8
La institución carezca de objetivos y dirección



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El análisis indica que el 60% de los colaboradores afirmaron que sí sufren de estrés como consecuencia de la desorganización de la empresa. Asimismo, ningún colaborador manifestó que esta situación no les causa estrés, mientras que el 40% optó por contestar "tal vez".

Interpretación: Un 60% de colaboradores con la percepción de estrés por falta de dirección y objetivos aunados a un 40% de colaboradores que contestan "tal vez" determinan la existencia de un problema organizacional de gran magnitud. Esto pone de manifiesto la necesidad de: contar con líderes visibles que generan confianza y motivan a los colaboradores; establecer y comunicar las metas estratégicas que orientan el trabajo de la institución y su impacto en la comunidad y desarrollar mecanismos que aseguran que todos los colaboradores conozcan los objetivos de la organización.

5) ¿Me estresa tener que reportar a mis superiores y a mis subordinados?

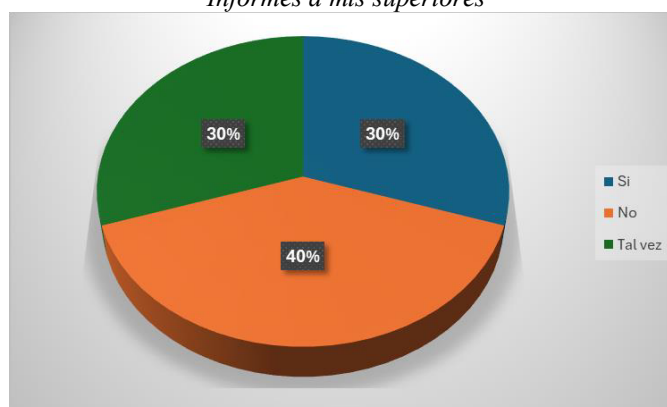
Tabla 7
Informes a mis superiores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	4	40%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 9
Informes a mis superiores



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Los resultados muestran que el 30% de los empleados encuestados respondieron 'sí' a esta actividad causándoles estrés. El 40% dijo que no les causa estrés, y otro 30% respondió "tal vez".

Interpretación: Es notable que el 40% de los encuestados que no experimentan estrés al presentar informes a superiores y compañeros indican un nivel razonable de compromiso con esta tarea que, al igual que muchas otras actividades en las agencias gubernamentales, constituye un requisito legal básico. Este grupo sirve como un contraejemplo de cómo la incomodidad que los empleados perciben con su entorno debido a procesos y una estructura organizativa disfuncional es posible o inevitable y se convierte en perjudicial para el bienestar emocional.

Por otro lado, el 30% que afirma que sí se siente estresado y el 30% que parecen indecisos, destacan la necesidad de abordar los procesos de informes. Esto podría permitir el uso de herramientas prácticas, formatos claros y sesiones de capacitación destinadas a simplificar esta tarea.

6) ¿El hecho de que el resto de la gente que ocupa mi puesto dentro de la organización no tiene mucho control sobre el trabajo, me produce estrés?

Tabla 8
Poco control sobre el trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	5	50%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 10
Poco control sobre el trabajo



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Se evidencia que el 20% de los colaboradores sienten estrés por falta de control en el trabajo. Un 50% pensó que esta situación no les genera estrés, y un 30% respondió “Tal vez”.

Interpretación: Es positivo notar que el 50% de los colaboradores no sufre por estrés relativo al poco control sobre el trabajo, lo cual indica que existe cierta autonomía o confianza en las normas y en los procedimientos de la institución. Este resultado es provechoso, ya que la existencia de colaboradores que no están inmersos en esta problemática, contribuye a que el clima laboral, sea más armónico.

Por otro lado, el 20% que refleja estrés y el 30% que se encuentra en la indefinición (“tal vez”) dan a entender que para algunos colaboradores la falta de control sobre su trabajo, puede llegar a ser estresante. Esto, puede ser resultado de deficiencia, interna o de mala comunicación, o de una confusa asignación de tareas.

7) ¿Dado lo extenso y elaborado que suele ser el papeleo en esta institución, me causa estrés?

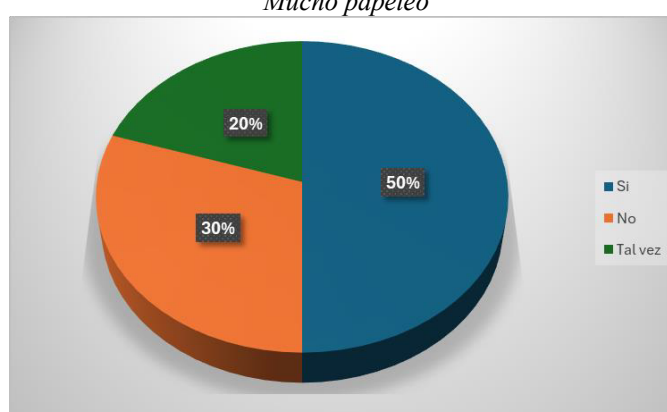
Tabla 9
Mucho papeleo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	3	30%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 11
Mucho papeleo



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: En nuestro caso, el 50% de los colaboradores indicaron que experimentan estrés como consecuencia de la carga en el papeleo laboral, mientras que un 30% afirmó que no les causa estrés y el 20% restante señala que "tal vez".

Interpretación: Los hallazgos reflejan un equilibrio en las percepciones; un 50% sostiene que el manejo excesivo de papeleo les genera estrés, mientras que el restante se compone de un 30% que no considera estresante y un 20% que duda al respecto. La carga estimada en un 50/50 sugiere que el papeleo es un ingrediente estresante para una cantidad importante de colaboradores, posiblemente por la carga administrativa que limita su desarrollo profesional y estresa el ambiente laboral.

Tal balance nos enseña que deben revisarse los trámites administrativos y buscar otras formas, por ejemplo, la digitalización de documentos o la reducción del número de trámites requeridos para mejorar la percepción de la mano de obra del personal en la empresa.

8) ¿La falta de respeto hacia mis superiores, colegas y subordinados es una fuente de estrés para mí?

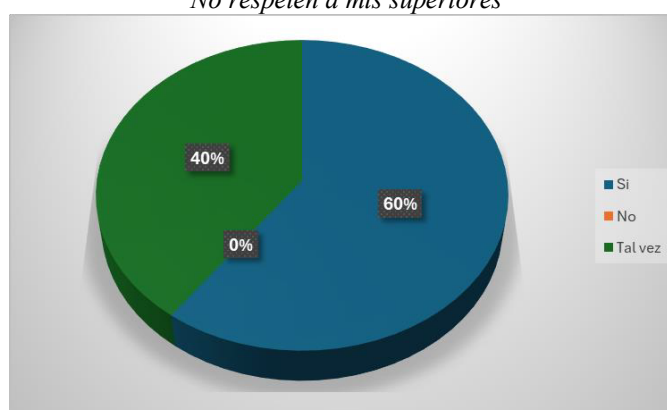
Tabla 10
No respeten a mis superiores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	0	0%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 12
No respeten a mis superiores



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 60% de los colaboradores respondió que sí experimenta estrés por la falta de respeto que predomina en diferentes niveles de la organización. Ningún colaborador eligió la respuesta “no” y el 40% restante seleccionó la opción "tal vez".

Interpretación: El 60% de los colaboradores que reportan sentir estrés por la falta de respeto a su persona y otros colaboradores indican que puede crear un ambiente de trabajo difícil o que incomoda, por consiguiente, la moral y la cohesión del equipo se ven negativamente afectadas. En el caso de la opción “No” entendemos que al menos en alguna medida todos los colaboradores No Aceptar al menos tienen una idea negativa de la falta de respeto aun cuando no la vivan como una fuente importante de estrés. El 40% que optó “Tal vez” es una confusión en este problema, este problema depende de la gravedad, la frecuencia de los actos de falta de respeto.

9) ¿Me causa estrés no sentir que tengo control sobre las actividades de mi departamento?

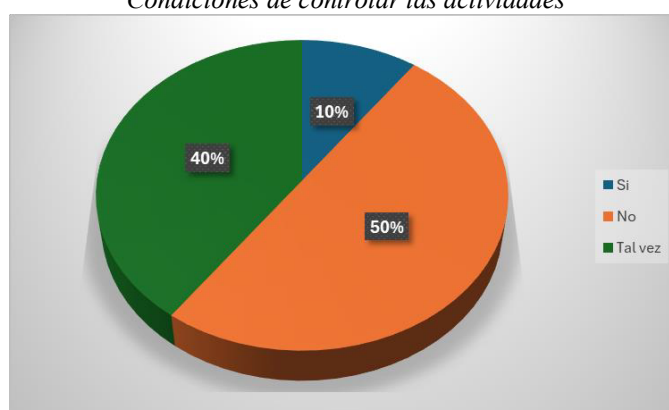
Tabla 11
Condiciones de controlar las actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	5	50%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 13
Condiciones de controlar las actividades



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: De los colaboradores encuestados, el 10% respondieron que sí experimentaban estrés debido a la falta de control sobre las actividades en su área de trabajo. Contamos con un 50% que tampoco les causa estrés, y un 40% que optó por la respuesta "tal vez".

Interpretación: El resultado que más resalta, el 50% negativo, combinado con el 40% de tal vez, da la impresión de que no hay un gran estrés por falta de control en las actividades, lo que probablemente varía en áreas específicas. Es notable que existe un 10% que considera estresante esa situación, lo que muestra que hay que mirar aquellas áreas donde el control y la autonomía son limitados, para tratar de poner en marcha políticas que mejoren el equilibrio y, posteriormente, disminuyan el estrés.

10) ¿El hecho de que no exista un espacio privado para mí en el trabajo tiende a provocarme estrés?

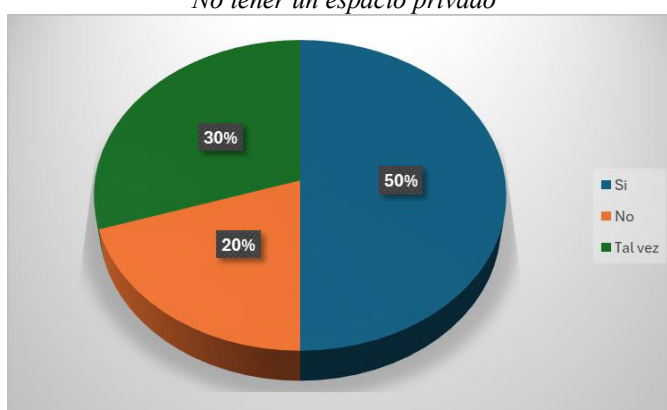
Tabla 12
No tener un espacio privado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	2	20%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 14
No tener un espacio privado



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 50% de los colaboradores respondieron afirmativamente indicando que no contar con un espacio privado en su lugar de trabajo les genera estrés. 20% señaló que no les causa estrés mientras que el 30%, respondió "tal vez".

Interpretación: La división observada (50 – 50) sugiere un grado de polarización en torno a la percepción sobre la necesidad de privacidad, lo que pudiera deberse a las costumbres de trabajo en equipo ya las autorregulaciones de cada integrante, dado que el trabajo en equipo parece jugar un papel clave en la falta de privacidad. No obstante, en el 50% que padece el estrés, va a ser necesario pensar en la construcción de espacios intermedios que faciliten el trabajo colaborativo y la privacidad, dependiendo de cada puesto de trabajo.

11) ¿ El tener que colaborar con personas de otras áreas me genera estrés?

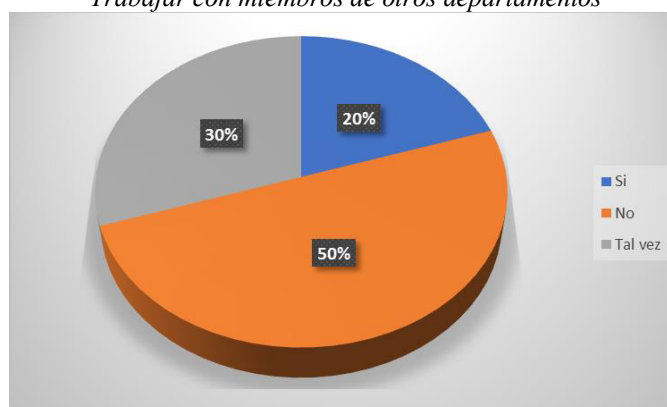
Tabla 13
Trabajar con miembros de otros departamentos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	5	50%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 15
Trabajar con miembros de otros departamentos



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Como resultado, el 20 % de los encuestados admitió que, efectivamente, este aspecto les resulta estresante. Un 50 % manifestó que no les causa ningún tipo de estrés laboral con otros departamentos, mientras que el 30 % contestó "tal vez".

Interpretación: Con base a estas respuestas, se podría pensar que para la mayoría de los colaboradores el trabajar con personas de otras áreas no constituye un problema principal. Sin embargo, la percepción del 20 % que está estresado y el 30 % que tiene opiniones poco claras sugiere que hay algo por mejorar en la integración y los equipos de comunicación para facilitar un ambiente laboral favorable en todos los niveles.

12) ¿Llevar a cabo mi trabajo me resulta estresante, sobre todo cuando el equipo necesario para ejecutarlo se limita?

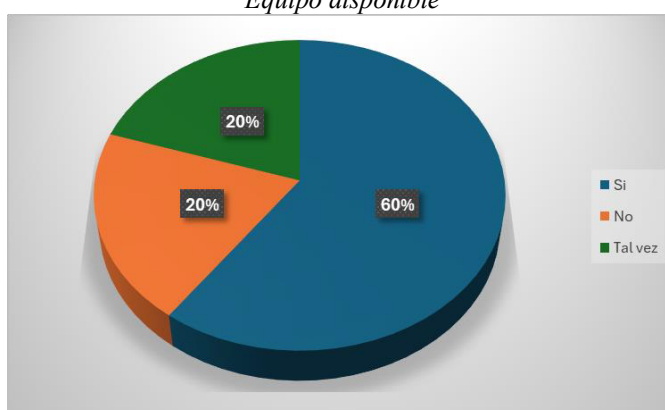
Tabla 14
Equipo disponible

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	2	20%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 16
Equipo disponible



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: En el análisis, el 60% de los empleados dijo 'sí', lo que indica que la limitación de equipos disponibles les causa estrés. El 20% dijo que no les crea estrés, mientras que el otro 20% respondió "tal vez".

Interpretación: La organización debería considerar analizar las herramientas existentes y prestar mayor atención a invertir en el equipo apropiado que satisfaga las necesidades de los empleados. Además, el estrés causado por la percepción de recursos limitados puede ser abordado fomentando que los empleados desarrollen habilidades adaptativas y creativas, haciendo así el lugar de trabajo más eficiente y menos dependiente de recursos. Hacer esto no solo reduciría el estrés laboral, sino que también promovería una cultura organizacional orientada a la innovación ya los objetivos.

13) ¿Me estresa el no tener el conocimiento técnico para competir internamente dentro de la institución?

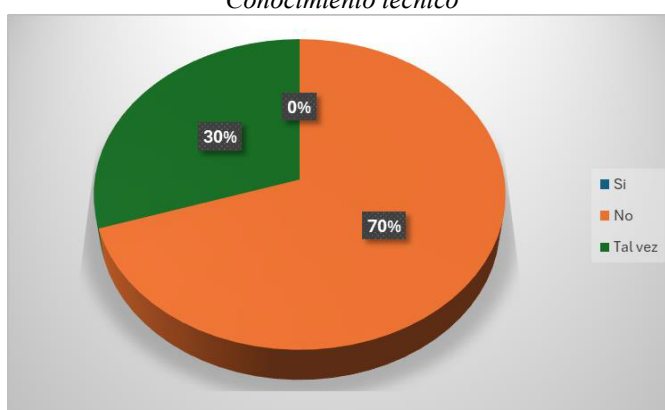
Tabla 15
Conocimiento técnico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	70%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 17
Conocimiento técnico



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Todos los colaboradores contestaron de manera negativa. Un 70% no les causa estrés, y el 30% restante contestó como "tal vez".

Interpretación: Predomina la respuesta "No", con un porcentaje de 70%, lo que sugiere que posiblemente los colaboradores están en condiciones para manejar las necesidades técnicas de sus puestos porque hay una cultura organizacional que apoya el aprendizaje y el desarrollo profesional. Esto es un indicador positivo respecto a las condiciones de trabajo, donde existe un equilibrio entre los requisitos técnicos y el trabajo disponible.

14) ¿Me genera estrés no contar o no usar la tecnología necesaria para hacer un buen trabajo?

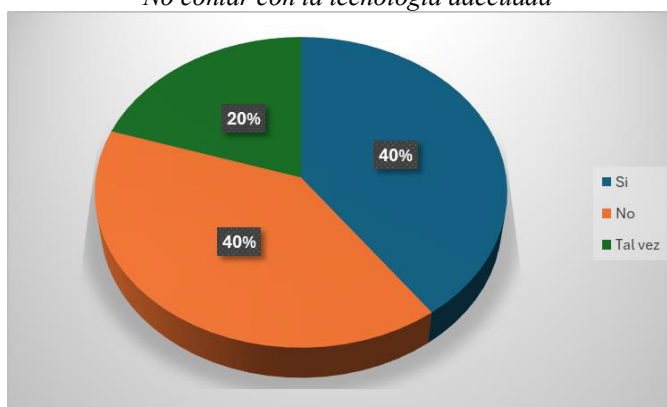
Tabla 16
No contar con la tecnología adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	4	40%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 18
No contar con la tecnología adecuada



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 40% de los empleados indicó que la ausencia de tecnología adecuada les causa estrés, y otro 40% afirmó que no les causa ningún estrés, mientras que el 20% restante respondió "tal vez".

Interpretación: La falta de tecnología adecuada está impidiendo probablemente la eficiencia y aumentando la carga de trabajo hasta el punto en que el 40% de los empleados afirma sentirse estresado. Por otro lado, el 40% de las personas que no experimentan una respuesta de estrés pueden estar en áreas donde la tecnología ya es suficiente, o simplemente pueden depender menos de la tecnología para sus puestos. El 20% de los encuestados que representan la respuesta 'tal vez' sugiere una percepción ambigua que podría depender de la situación o estar relacionada con la variabilidad en las necesidades tecnológicas según el tipo de trabajo.

15) ¿Qué mi jefe se niegue a defenderme frente a las autoridades o en situaciones críticas, esto me estresa?

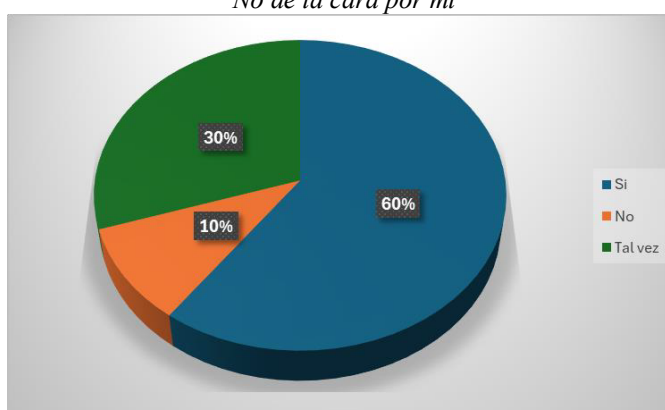
Tabla 17
No dé la cara por mí

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 19
No dé la cara por mí



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: La mayoría de los colaboradores (60%) reporta sentirse estresada cuando sus superiores no los apoyan ante la crítica de las autoridades, lo que lleva a considerar que asistir a un apoyo de líderes es de suma importancia para la salud y seguridad en el trabajo. Faltar a manejar el apoyo puede dar una sensación de desamparo y falta de seguridad, y, por tanto, se afecta su moral y su confianza en el liderazgo. Solo el 10% de los entrevistados no considera esta falta de apoyo como fuente de estrés que probablemente puede ser indicativo de que estos colaboradores han desarrollado independencia o autoconfianza en otros aspectos del trabajo. El 30% que dijo “tal vez” refleja que hay algún grado de duda o variación con esta situación, que depende de algún problema o situación concreta o del carácter que tiene la relación con los jefes.

16) ¿Me estresa que mi superior no me trate con el respeto que creo que me corresponde?

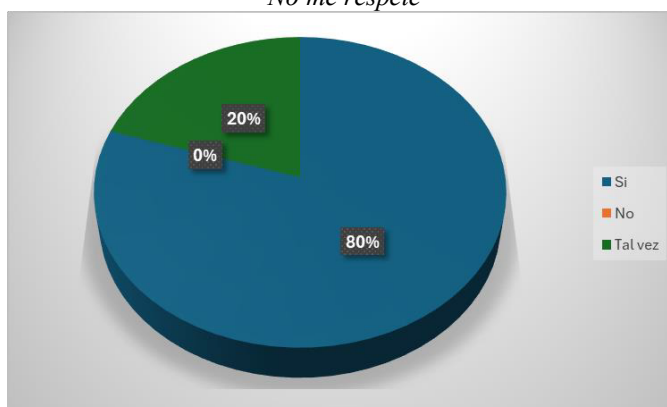
Tabla 18
No me respete

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	0	0%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 20
No me respete



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 80% de los colaboradores dio respuesta afirmativa, entonces se infiere que esta situación les genera estrés. "Nadie" respondió "No", pero un 20% optó por la respuesta "Tal vez".

Interpretación: El cumplimiento ausente de respeto por parte de los superiores a sus subordinados se ha convertido en causa de estrés para un gran número de colaboradores, y esta es la principal razón por la cual es tan alta la proporción de colaboradores que se quejan de estrés (80%). Esto resalta el respeto como uno de los elementos más críticos en la convivencia laboral. La falta de respeto puede generar un clima laboral nocivo que limitará la motivación, el compromiso y el bienestar de los trabajadores. La baja respuesta en la opción "No" significa que se encuentran en una situación donde, por alguna razón, la falta de respeto es tan omnipresente que los participantes sienten que no importa si lo experimentan o no. El 20% que optó por "Tal vez" cubre una gama de posibilidades donde uno se siente o no se siente respetado, de acuerdo a la situación o persona.

17) ¿Me estresa que mi jefe no se preocupe por mí, especialmente por mi bienestar laboral?

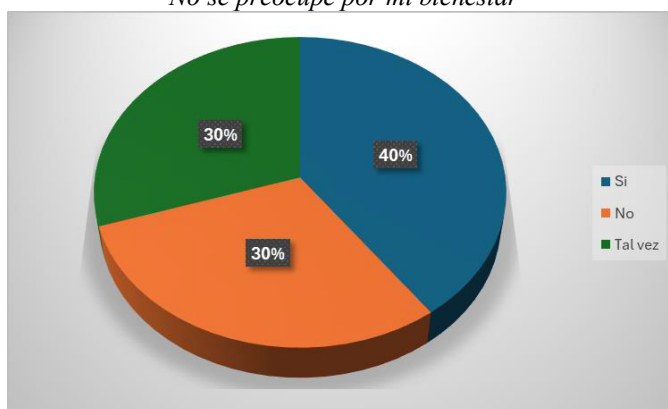
Tabla 19 N
o se preocupe por mi bienestar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	3	30%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 21
No se preocupe por mi bienestar



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Resultados en cuanto a esta da a conocer que el 40% de los colaboradores respondieron que sí, lo que indica que la posibilidad de no recibir atención de sus superiores les causa estrés. Un 30% de los encuestados declaró que no les genera estrés, mientras que otro 30% contestó "tal vez".

Interpretación: La falta de preocupación de los superiores por la atención al bienestar de los colaboradores estresados en un 40% demuestra que la atención al bienestar de los empleados por parte de los superiores tiene un impacto positivo en la moral, motivación y retención del personal. El 30% que en esta situación no experimenta estrés puede indicarse que algunos colaboradores no le dan importancia a este factor, tal vez por ser autónomos o tener una baja expectativa de atención. El otro 30% que respondió "tal vez" muestra una cognición situacional que puede depender de variables como el trato que se tiene con el superior o la situación en particular.

18) ¿El hecho de que mi superior no confíe en mis capacidades laborales genera estrés en mí?

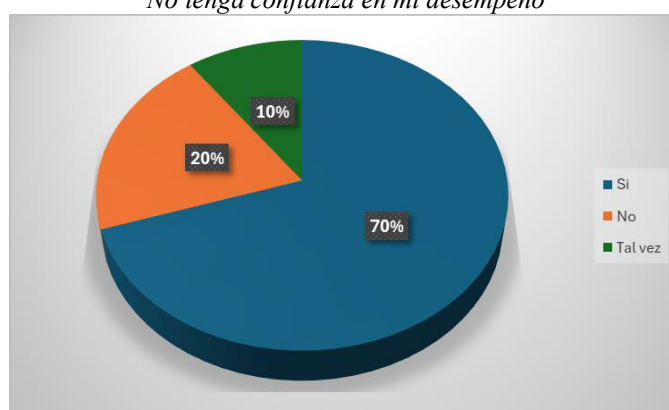
Tabla 20
No tenga confianza en mi desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
Tal vez	1	10%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 22
No tenga confianza en mi desempeño



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: En la pregunta, un 70% de los colaboradores respondieron afirmativamente, que el no recibir confianza de su superior les generaba estrés. Un 20% adujo que no los afecta, mientras que el 10% restante se posicionó en "tal vez".

Interpretación: Que un 70% de colaboradores deciden afirmar que sufren de estrés producto de la falta de confianza de sus superiores en su trabajo lo que está reflejando es que, la confianza de estos es muy importante para poder tener un nivel adecuado de autoestima y motivación, su ausencia lo que puede traer es inseguridad y desmotivación. El 20% que no siente estrés en esta situación, puede estar menos angustiado por la opinión que sus superiores tienen de él, o simplemente se siente seguro en su desempeño sin importar el nivel de confianza que les sean otorgadas. El 10% que se manifiesta "tal vez" nos da a entender una idea imprecisa que seguramente dependerá de condicionantes tales como el tipo de tareas que se tiene que realizar, el tipo de relación existente con el superior, o la cantidad y calidad de comentarios recibidos.

19) ¿Me produce ansiedad el hecho de perder el apoyo de mis colegas en el cumplimiento de los objetivos institucionales?

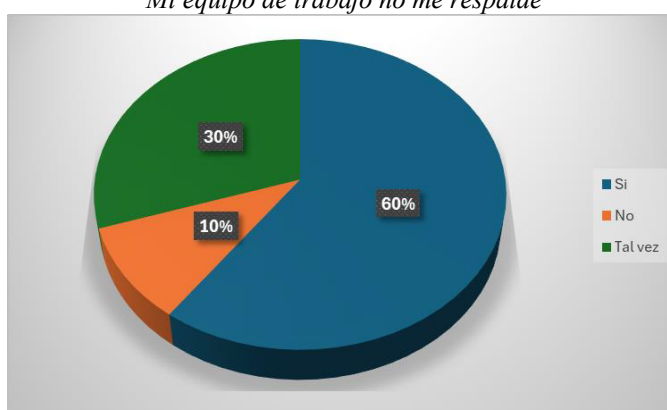
Tabla 21
Mi equipo de trabajo no me respalde

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 23
Mi equipo de trabajo no me respalde



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: En el caso de los encuestados, el 60% de los colaboradores opina que la ausencia de apoyo por parte del equipo les genera estrés. El 10% restante, no les parece relevante, mientras que el 30% son más ambiguos y dicen "tal vez".

Interpretación: Un 60% de colaboradores subraya la importancia del apoyo y la cohesión dentro de un equipo, que está experimentando estrés por falta de apoyo de otros. La carencia de apoyo puede dar lugar a la sensación de soledad, frustración, bajos niveles de motivación y desmejora en el desempeño. El 10% que afirmaba no experimentar estrés en esta situación, quizás siente que hay mayor libertad y confianza en el logro de las metas sin necesidad de apoyo del equipo. El 30% que respondió "quizás" ofrece una respuesta que es dependiente de cierta condición como la naturaleza de los objetivos y la dinámica de los equipos.

20) ¿Me afecta saber que no cuento con el apoyo de mis compañeros de equipo cuando siento que hay expectativas laborales poco razonables de parte de las autoridades?

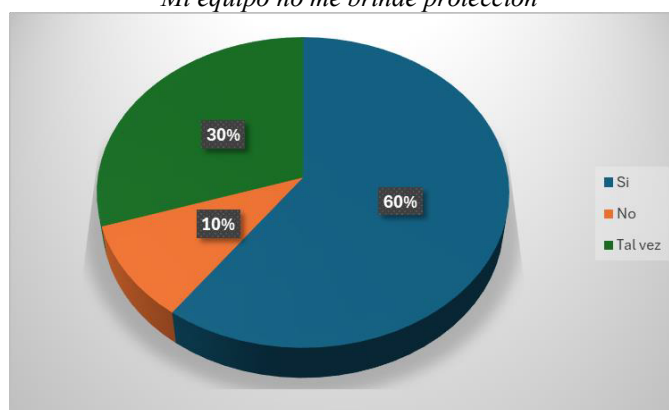
Tabla 22
Mi equipo no me brinde protección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 24
Mi equipo no me brinde protección



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Dentro de la población de muestra, el 60% mencionó que sí, como respuesta a la ausencia de apoyo brindada por su equipo en el cumplimiento de algunas responsabilidades, lo que posteriormente les genera estrés. Un 10% dijo que no había arrepentimiento, mientras que el 30% se mostró indeciso.

Interpretación: Analizando hasta esta parte, encontramos que el 60% experimentó la falta de apoyo por parte del equipo en sus necesidades laborales como un desequilibrio, lo que resalta que la falta de apoyo en sus necesidades laborales percibidas como injustamente desequilibradas por parte del equipo a sus expectativas, provoca estrés mientras que el bienestar constituye una disminución. El 10% sobre el cual no hay estrés es la parte que no se encuentra tan influenciada por este tipo de demanda, ya sea porque hay mejor disposición o porque se percibe la demanda de otra manera, por ejemplo, como una demanda negativa. El 30% que

dijo tal vez mostró la variabilidad en la percepción relacionada a la naturaleza de las expectativas, o más aún las relaciones que mantienen con el equipo."

21) ¿ La falta de apoyo técnico por parte de mi equipo durante el desarrollo del trabajo me resulta estresante?

Tabla 23
Mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	0	0%
Tal vez	1	10%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 25
Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 90% de la fuerza laboral respondió positivamente, explicando que la falta de soporte técnico de su equipo les causa estrés. No hubo respuestas en la categoría de “No”, mientras que “Tal vez” recibió el 10% de los votos. Estos resultados muestran que la falta de apoyo técnico es una fuente significativa de angustia para la mayoría de los empleados.

Interpretación: Los trabajadores se estresan cuando no hay asistencia técnica disponible. Esto significa que siempre debe haber alguien que nos asista, especialmente si el problema es de naturaleza técnica. No tener a alguien disponible para ayudarte puede ser muy frustrante, puede retrasar la finalización de tareas y proyectos e incluso te hace cuestionar tus propias habilidades, resultando en un alto estrés emocional. Es interesante observar que nadie respondió que no necesita apoyo, lo que muestra que todos los empleados comprenden la necesidad de apoyo para poder desempeñar sus funciones de manera efectiva.

4.1.2. Discusión encuesta estrés laboral

El análisis de la encuesta de estrés laboral del GAD de “San Sebastián” Chimbo revela factores como la comunicación, los recursos y el liderazgo, los cuales tienen importantes ámbitos de mejora. La falta de entendimiento de los objetivos y de la misión de la institución produce estrés en el 50% de los colaboradores, lo que denota un problema en la comunicación de los objetivos estratégicos que, con mejores programas de inducción y capacitaciones periódicas, podrían remediarse. Asimismo, el 60% de encuestados manifestó que la falta de claridad en los procesos laborales los estresa más, lo que evidencia la necesidad de crear procedimientos que sean claros y accesibles a todos los trabajadores. Las políticas institucionales también resultaron un punto de conflicto en la encuesta, ya que el 40 por ciento de colaboradores manifestó que las políticas institucionales le afectan su desempeño, lo que haría sano pensar en la creación de espacios participativos en donde dicha normatividad pueda ser revisada y ajustada a las necesidades operativas. Otro aspecto crítico es la falta de liderazgo y dirección con objetivos claros, que produce estrés en 60% de los participantes, lo cual hace necesario un líder más activo y confiable que proponga objetivos claros al grupo de trabajo. La gestión inadecuada de documentos y la inexistencia de espacios privados también fueron considerados fuentes de estrés en un 50% de los colaboradores, lo que indica que se hace imprescindible ejecutar un cambio en la administración a través de la informatización de los trámites y la asignación de espacios intermedios donde se pueda realizar trabajo en equipo, pero con mayor privacidad. Por otra parte, la falta de sobrecarga de ayudas técnicas del resto del grupo fue mencionada como la más importante fuente de estrés en un 90% de los colaboradores, lo que revela que se requiere con urgencia el establecimiento de una cultura organizacional de colaboración y de apoyo entre sus integrantes. Por último, la falta de respeto y de confianza que se tiene y se siente por parte de las autoridades que no atiende el 80% y 70% de quienes respondieron la encuesta, respectivamente, resaltan la necesidad de establecer mejores relaciones interpersonales a través de programas de capacitación en liderazgo y comunicación asertiva que debieran por decir parte bajar el estrés y, a más, mejorar el bienestar laboral.

4.1.3. Encuesta desempeño profesional

1) ¿Revisas tu trabajo antes de entregarlo?

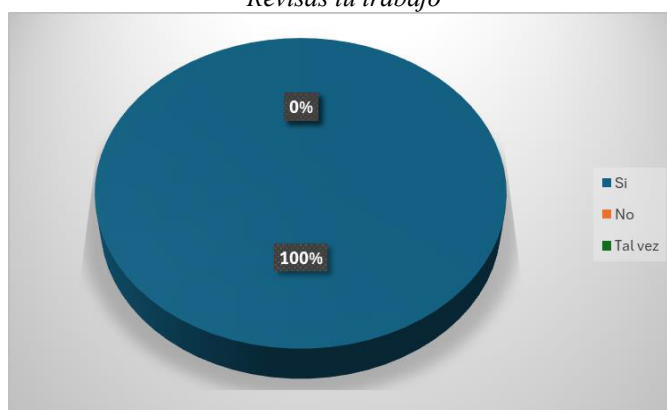
Tabla 24
Revisas tu trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 26
Revisas tu trabajo



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 100% de los colaboradores manifestó que sí revisan su trabajo antes de entregarlo, así que todos afirmaron. No se registraron respuestas para “No” o “Tal vez”.

Interpretación: El 100% afirmativo corresponde a la ejecución de una tarea que, dadas las circunstancias, resulta habitual por la cultura organizacional. Si bien no hay evidencia de alguna problemática o espontaneidad, se consolida la idea de que la revisión es parte de un proceso normal y razonable, dentro de los requerimientos establecidos por la institución.

2) ¿Reconoce los errores del trabajo antes que lo verifique su jefe?

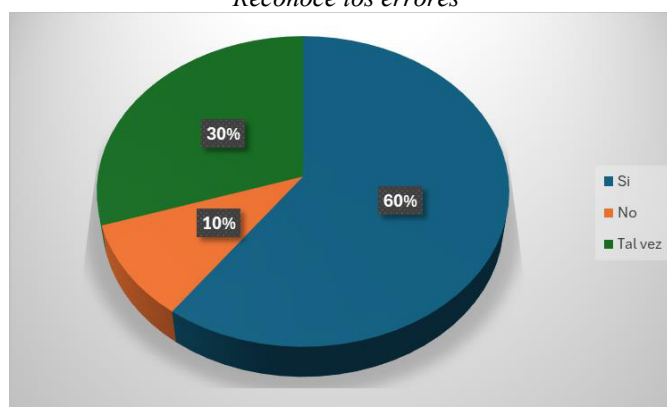
Tabla 25
Reconoce los errores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 27
Reconoce los errores



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: De los colaboradores encuestados, el 60% respondió que “sí” indicando que frecuentemente identifican los errores en su trabajo antes de que un superior lo revise. Un 10% respondió que “no”, mientras que un 30% dijo "tal vez".

Interpretación: La apreciación respecto a la capacidad de los colaboradores de sorprenderse en su trabajo por sus propios errores y no esperar a que se los señale su jefe, tiene una gracia singular. Por un lado, la mayoría de los participantes entrevistados parece tener identificación de errores, que pueden explicarse por proactividad individual, experiencia en los puestos de trabajo que ocupan, o incluso cultura organizacional que los autores críticos de la organización se movilizan. No obstante, la presencia de respuestas que manifiestan duda o incapacidad para señalar un error es igualmente explicable en ciertos contextos laborales.

3) ¿Usted en su trabajo cumple con la exactitud y los requisitos necesarios?

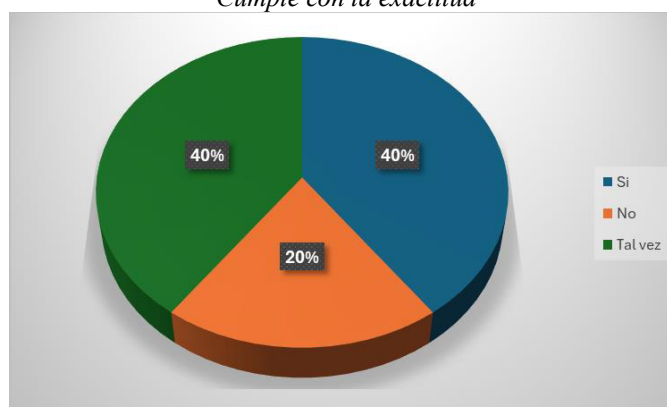
Tabla 26
Cumple con la exactitud

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	2	20%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 28
Cumple con la exactitud



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Un 40% de los colaboradores contestó afirmativamente en cuanto a si cumplen con los estándares de exactitud y requisitos necesarios en su trabajo, mientras que un 20% dijo que no y un 40% contestó "tal vez".

Interpretación: Da la impresión de que, para la mayoría de los colaboradores, lidiar con realizar un trabajo que cumpla con la exactitud y los requisitos necesarios en estos casos es bastante poco satisfactorio. La misma proporción de colaboradores que respondieron "tal vez" da la impresión de que no hay ciertas situaciones en donde no siempre se logran estos estándares, pero una gran parte de este 20% que ha contestado "no" se refiere a una preocupación más grave, ya que una buena parte de estos colaboradores que contestaron "no" están concluyendo que no se les puede exigir mucho más.

4) ¿Usted se capacita para su trabajo?

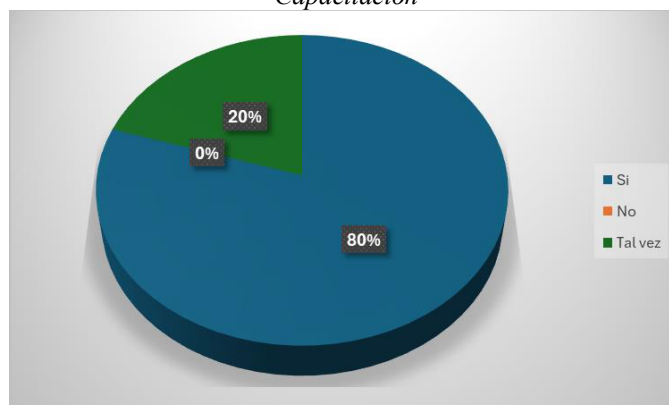
Tabla 27
Capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	0	0%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 29
Capacitación



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 80% de los encuestados corresponde al grupo que participa en actividades de capacitación para mejorar sus competencias laborales. Por otra parte, ninguno de los encuestados respondió "No", y un 20% dejó su respuesta como "Tal vez".

Interpretación: Que ningún colaborador elige "No" demuestra que la organización brinda posibilidades de formación a su personal. Además, el 80% que afirma recibir formación a bordo de la organización sugiere que, efectivamente, esto es una práctica recurrente y que los datos reflejan que no hay un déficit en la capacitación dentro de la organización. No obstante, sería conveniente reforzar la difusión y el seguimiento de los programas de capacitación para que los colaboradores los reconozcan como oportunidades de desarrollo profesional.

5) ¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en su lugar de trabajo?

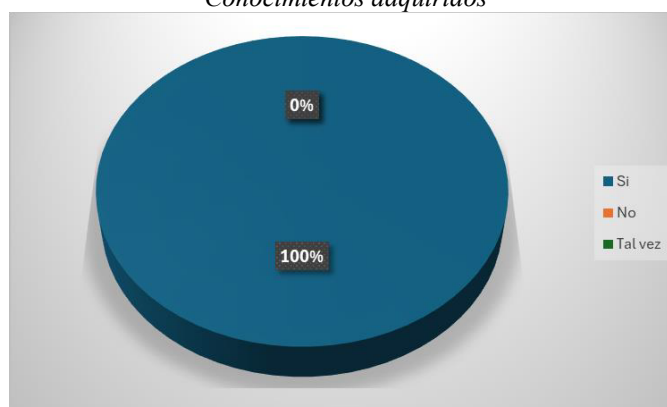
Tabla 28
Conocimientos adquiridos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 30
Conocimientos adquiridos



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Todos los encuestados, o el 100% de ellos, confirmaron sus respuestas positivas, lo que significa que todos utilizan las habilidades adquiridas a través del aprendizaje en su trabajo. No hubo respuestas en las categorías de 'No' o "Tal vez".

Interpretación: Aquí, no se identifica ningún problema respecto al uso del conocimiento en el lugar de trabajo. Los datos capturan una característica positiva del entorno laboral dentro del GAD de San Sebastián, que puede considerarse una fortaleza institucional. Esto implica que los programas de capacitación y el 'trabajo' definidos para el personal son efectivos y apreciados por los empleados.

6) ¿Usted corrige los errores antes que se los diga su jefe?

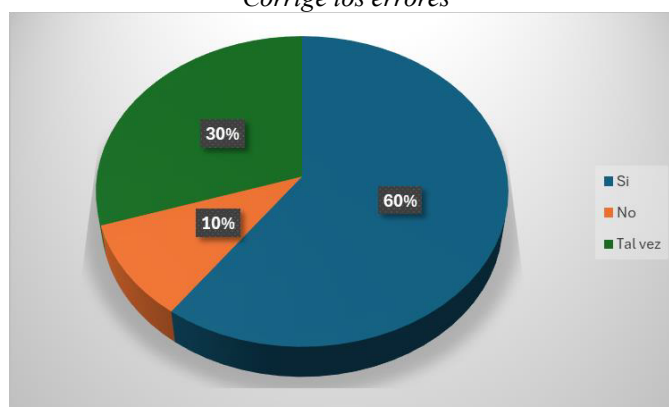
Tabla 29
Corrige los errores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	1	10%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 31
Corrige los errores



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 60% de los colaboradores afirmó corregir sus errores antes de que su supervisor los señale. Un 10% dijo que no y el 30% optó por la respuesta intermedia, "tal vez".

Interpretación: El dato representa que un número importante de colaboradores, 60% en este caso, ejercen la capacidad de manera independiente, que en este caso de cambiar sus errores de forma proactiva la cual demuestra compromiso y responsabilidad frente a las tareas que realiza a su cargo. Además, el análisis no revela un problema importante en la atención de errores, porque la mayoría de los colaboradores tienen una conducta proactiva, a diferencia de los que no proponen un cambio, que no son un problema importante para la cultura organizacional.

7) ¿Prioriza adecuadamente sus actividades y las de sus compañeros de trabajo?

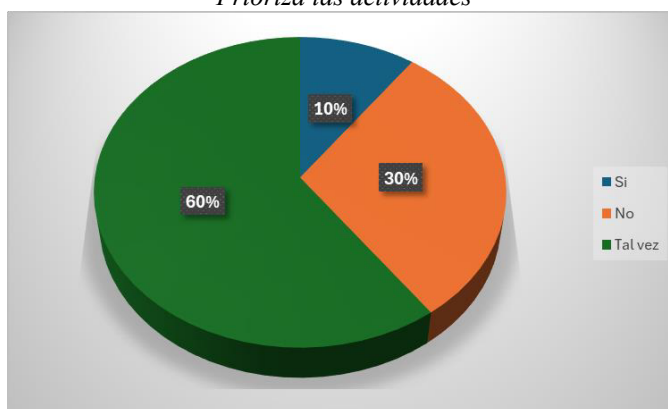
Tabla 30
Prioriza las actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	3	30%
Tal vez	6	60%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 32
Prioriza las actividades



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: De los colaboradores, solo el 10% contestó que sí, es decir, que priorizan sus actividades conjuntamente con las de sus colegas. En tanto, el 30% expresó que no lo hace y el 60% respondió "tal vez".

Interpretación: El bajo porcentaje (10%) de colaboradores que responden afirmativamente a la priorización de sus tareas y las de sus compañeros indica que poco más de la mitad no se encuentra o no tiene claridad sobre cómo gestionar órdenes de prioridades a nivel equipo. La respuesta no, del 30%, implica que hay un volumen importante de colaboradores que desatiende el problema de la priorización de tareas, lo que puede dar cuenta de falta de información o una dirección clara sobre lo que se espera del equipo. Los que responden "tal vez" se caracterizan por una mayor dispersión en materia de orden de prioridades debido a la falta de un sistema o de un proceso para establecer jerarquías de prioridades a nivel de grupo.

8) ¿Muestra interés por alcanzar las metas de la empresa?

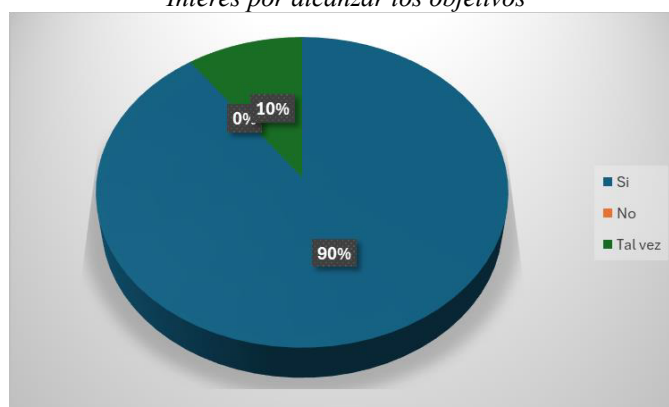
Tabla 31
Interés por alcanzar los objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	0	0%
Tal vez	1	10%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 33
Interés por alcanzar los objetivos



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Todos los participantes, afirmativo en un 90 %, indican que tienen un interés en cumplir con las metas de la organización. Nadie escogió la opción “no” y el restante 10 % escogió "Tal vez".

Interpretación: La cifra del 90 % de colaboradores que se muestra interesado en cumplir las metas de la empresa es un indicador que, sin duda, existe en la organización un deseo de ayudar al logro de los objetivos generales. La falta de respuestas en la opción “No” indica que, en términos generales, los trabajadores están identificados con la misión y visión de la empresa, lo cual incide en el ambiente organizacional positivo. El 10 % que decidió “tal vez” pueden ser las personas que, por alguna razón, aun queriendo desconectarse pueden no estar conectados y esto puede ser a través de no tan buena estrategia comunicacional en la definición de roles.

9) ¿Tiene una agenda con las actividades descritas y programadas a tiempo?

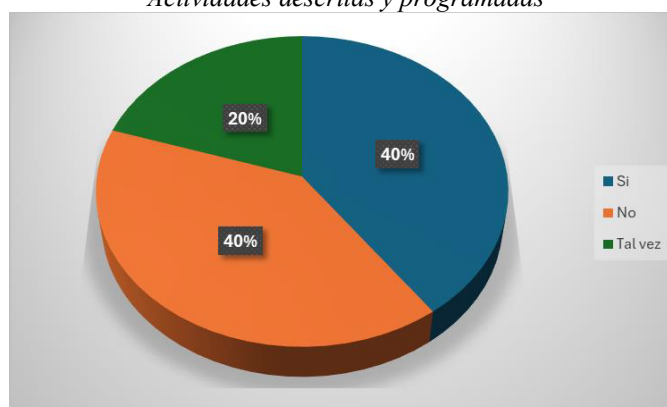
Tabla 32
Actividades descritas y programadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	4	40%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 34
Actividades descritas y programadas



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Un 40 % de los colaboradores afirmó que usaban una agenda que describe y programa sus actividades a tiempo, otro 40 % indicó que no lo hace y el 20 % restante mencionó "Tal vez".

Interpretación: Que solo el 40 % de los colaboradores usan agenda para planificar sus actividades a tiempo es una muestra de que dentro del equipo el uso de una herramienta de organización y programación de tareas no se ha impuesto. La misma proporción de personas (40%) que no utilizan una agenda, muestra que también hay cuidado de sistematización en la inversión del tiempo y las tareas, lo que probablemente ocasione problemas de eficiencia y de ordenamiento de actividades. El 20 % que responde "tal vez" muestra que su utilización es inconsistente y depende de algún condicionante.

10) ¿Cree que las actividades realizadas tienen el orden necesario para obtener el mejor rendimiento para la institución?

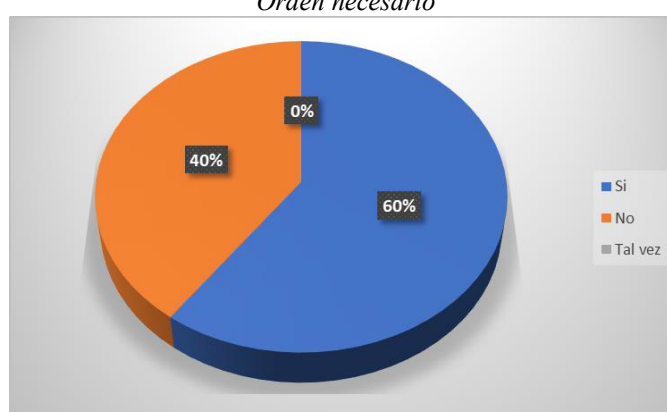
Tabla 33
Orden necesario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 35
Orden necesario



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 60% de los colaboradores que respondieron la encuesta han afirmado que las actividades están diseñadas de tal manera en que se puede aprovechar el rendimiento de la institución al máximo. Lo contrario, es decir un 40% de colaboradores, respondió “No”. “Tal vez” no recibió ningún voto.

Interpretación: El 60% de los colaboradores que consideraron que las actividades se encuentran bien ordenadas y en función a las metas a alcanzar en el rendimiento sugiere que hay cierto grado de satisfacción con la forma en que se estructuran y organizan las funciones con el trabajo. No obstante, la cantidad notable de colaboradores, 40%, que disiente sugiere que haya una cantidad considerable de empleados que no están satisfechos con la manera en que se organizan o dan prioridad a las actividades.

11) ¿Usted es responsable con sus actividades laborales?

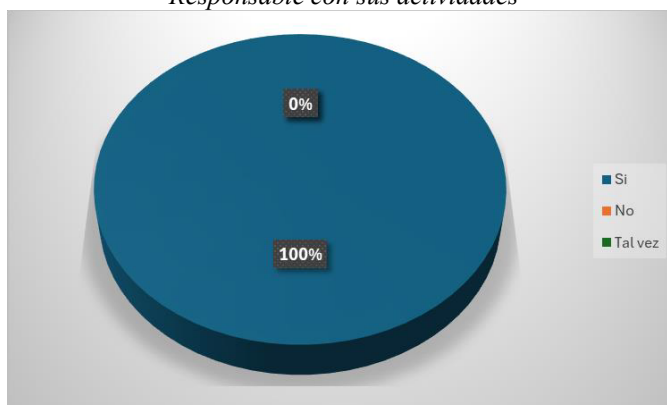
Tabla 34
Responsable con sus actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 36
Responsable con sus actividades



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 100% afirmativo que alguno de los colaboradores indica que cada uno de ellos se considera responsable en el cumplimiento de sus tareas y deberes laborales. No hubo respuestas en las categorías “No” o “Tal vez” por lo que se puede prever que todos estén realmente comprometidos con su trabajo.

Interpretación: El resultado unánime de que todos los colaboradores se consideran responsables con sus actividades laborales es un fuerte indicativo del alto nivel de responsabilidad y ética laboral en dicha organización. Esto nos indica que existe un compromiso de los trabajadores en sus puestos y funciones, lo que permite el buen funcionamiento institucional y su éxito. La ausencia de respuestas “No” o “Tal vez” revela la falta de incertidumbre entre los trabajadores en cuanto a su responsabilidad. Esto también puede ser indicador de una cultura organizacional que fomenta y aprecia el compromiso personal y colectivo.

12) ¿Actúa con creatividad en sus actividades laborales?

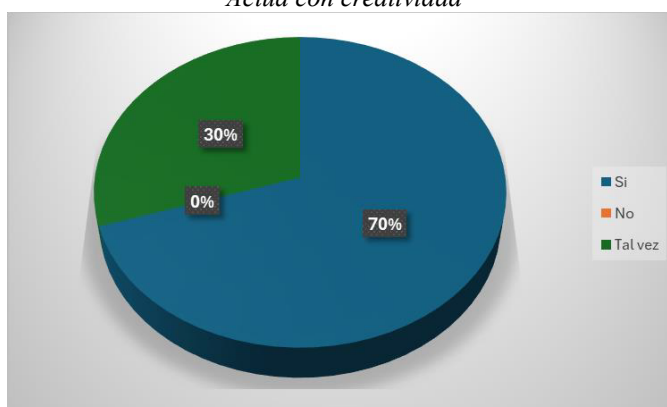
Tabla 35
Actúa con creatividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	0	0%
Tal vez	3	30%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 37
Actúa con creatividad



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Un 70% de los colaboradores se mostró positivo afirmando que consideran que usan creatividad en su trabajo. Ninguno dijo No, mientras que el 30% respondió "Tal vez".

Interpretación: La mayoría significativa del 70% es un porcentaje que hace el resultado positivo, ya que se percibe que tiene muchas posibilidades de aplicar creatividad en sus funciones. De todas formas, es necesario seguir propiciando espacios y estrategias innovadoras para aquellos colaboradores que se encuentran en la categoría "Tal vez" que logren sentirse seguros de su potencial creativo.

13) ¿Siente empatía por sus jefes o compañeros de trabajo?

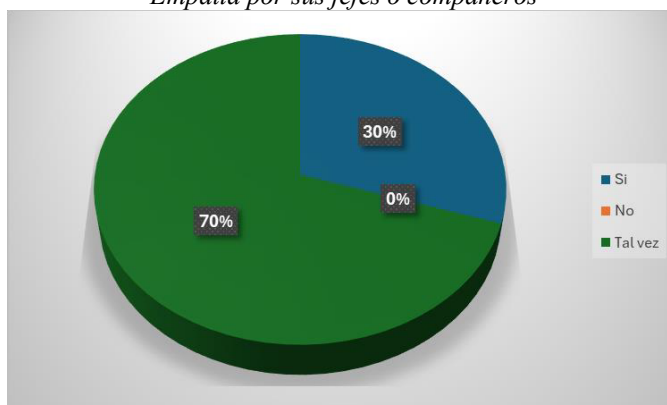
Tabla 36
Empatía por sus jefes o compañeros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	0	0%
Tal vez	7	70%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 38
Empatía por sus jefes o compañeros



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Solamente un 30% de los colaboradores manifestó sentir compañerismo por sus jefes o compañeros. No hay respuestas en No, mientras que el 70% responde "Tal vez".

Interpretación: El 30% de colaboradores que sienten empatía hacia sus jefes o compañeros de trabajo es un indicador muy bajo de empatía en el lugar de trabajo. La ausencia de empatía limita la construcción de relaciones, cooperación y el clima organizacional positivo. Estos colaboradores se encuentran en un limbo, lo que revela una falta de entendimiento en el ambiente laboral. Estas razones pueden ser por diferencia de comunicación, poca oportunidad de socializar, o una cultura organizacional que no promueve la empatía.

14) ¿Consideras que contribuyes al éxito del equipo en el que trabajas?

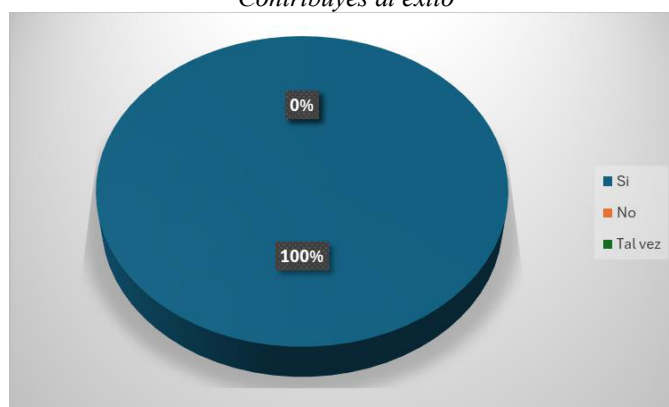
Tabla 37
Contribuyes al éxito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 39
Contribuyes al éxito



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Se constató que el 100% de los colaboradores manifestó que por su parte siempre siente que contribuye al éxito de su equipo. No hubo respuestas en las categorías "No" o "Tal vez".

Interpretación: La respuesta afirmativa unánime de los colaboradores que dijeron que contribuyen al éxito de su equipo, es muestra de una autoevaluación muy positiva reflejando también una alta pertenencia y responsabilidad grupal. Esto es motivo de felicitación, dado que todos los colaboradores se perciben como activos valiosos dentro de sus equipos, lo cual es esencial para la moral y el rendimiento del equipo. La respuesta no, y, "tal vez" se ha informado es expresión de la autoevaluación positiva y la noción de cómo el esfuerzo personal contribuye al desempeño del equipo.

15) ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?

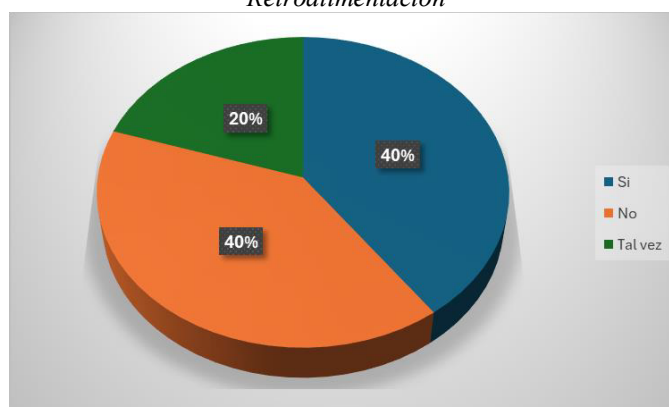
Tabla 38
Retroalimentación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	4	40%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 40
Retroalimentación



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: En cuanto al 40% de los encuestados, afirmaron que sí recibieron comentarios regulares sobre su desempeño. Otro 40% dijo que no recibe comentarios, mientras que el 20% eligió la opción "Tal vez".

Interpretación: La realidad de que solo el 40% de los colaboradores recibe comentarios de manera regular es en sí misma un desafío en el área de comunicación, así como en el desarrollo profesional. El mismo porcentaje (40%) que no recibe comentarios regulares puede señalar procesos incompletos de evaluación y retroalimentación, lo que probablemente resulte en ambigüedad y desorganización entre los empleados. El 20% de los encuestados que dijo "Tal vez" indica un patrón vago en la provisión de comentarios, probablemente dependiente de las circunstancias o del criterio del gerente.

16) ¿Tienes la habilidad para manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos establecidos?

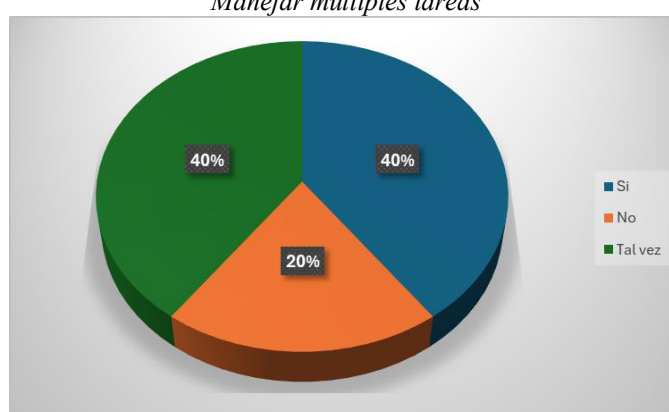
Tabla 39
Manejar múltiples tareas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	2	20%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 41
Manejar múltiples tareas



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Un análisis revela que el 40% de los empleados respondió Sí, expresando que creen que pueden manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos. Otro 40% respondió "Tal vez" y el 20% restante dijo "No".

Interpretación

Los colaboradores que se sienten capaces de multitareas y cumplir con los plazos en su mayoría (40%) constituyen un grupo considerable que tiene fe en la gestión del tiempo y tareas múltiples. Sin embargo, el mismo porcentaje (40%) que respondió "Tal vez" demuestra que una gran parte de la fuerza laboral duda o no está segura de esta habilidad, posiblemente debido a la magnitud de la carga de trabajo, la dificultad de las tareas o la falta de recursos. Ese 20% de los encuestados que no parecen poder manejar múltiples tareas y plazos está en grave necesidad de asistencia cuando se trata de la gestión del tiempo y prioridades.

17) ¿ Eres capaz de adaptarte a los cambios en los procedimientos o de prioridades del trabajo?

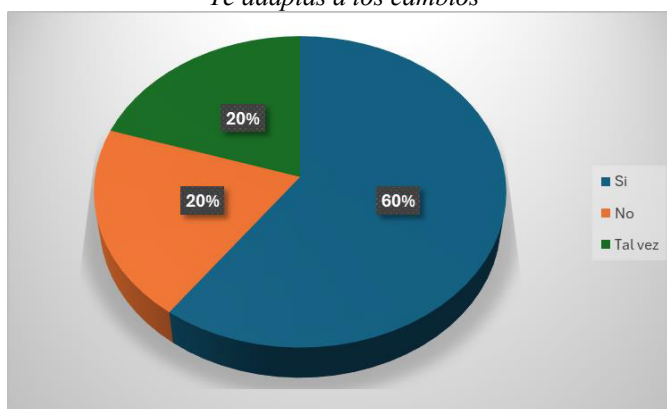
Tabla 40
Te adaptas a los cambios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	2	20%
Tal vez	2	20%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 42
Te adaptas a los cambios



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: El 60% recabado en la encuesta aceptó la pregunta, indicando que se encuentran en condiciones de realizar modificaciones en su puesto de trabajo. El 20% dijo que no se adapta a estos cambios, y otro 20% optó por la opción "Tal vez".

Interpretación: Es positivo a que un 60% de los colaboradores se sientan adaptables a los procedimientos del trabajo y cambios en prioridades, ya que esto denota tolerancia, la cual es fundamental en un ambiente laboral cambiante. Para el 20% que no se siente capaz de aceptar los cambios, hay un requerimiento de mayores atenciones, probablemente en el orden de información sobre los cambios, capacitación o recursos para poder afrontar la situación. Para el 20% que contestó "Quizás", esto parece indicar que la posibilidad de adaptación depende de ciertas condiciones, como el tipo de cambio que se propone o el apoyo que se brinda.

18) ¿Crees importante que la creatividad es fundamental para alcanzar tus objetivos profesionales?

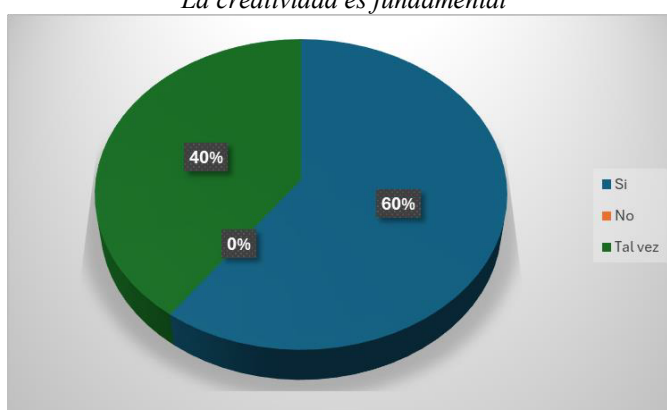
Tabla 41
La creatividad es fundamental

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	0	0%
Tal vez	4	40%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 43
La creatividad es fundamental



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Un 60% de los colaboradores estuvo de acuerdo, argumentando que la creatividad es un elemento importante para el logro de objetivos en su vida profesional. Nadie optó por responder “No”, y el 40% contestó "Tal vez".

Interpretación: La respuesta afirmativa del 60% de los colaboradores que consideran la creatividad como fundamental para alcanzar objetivos profesionales, de cierto modo, también significa que una gran mayoría de ellos comprenden e incorporan valor en su desarrollo y éxito laboral. Mientras que el 40% que dijo “Tal vez” tiene una postura más neutra que positiva o negativa, lo cual puede dar cuenta por la naturaleza de sus roles específicos o incluso una desconocida sobre cómo la creatividad se puede materializar en sus funciones cotidianas. La no respuesta en “No” sugiere que, aunque muchos no se encuentren del todo convencidos de su relevancia, también pasa a ser una realidad que esta no es irrelevante para ningún colaborador.

19) ¿Crees que tu contribución a proyectos participativos es vital para el éxito del negocio?

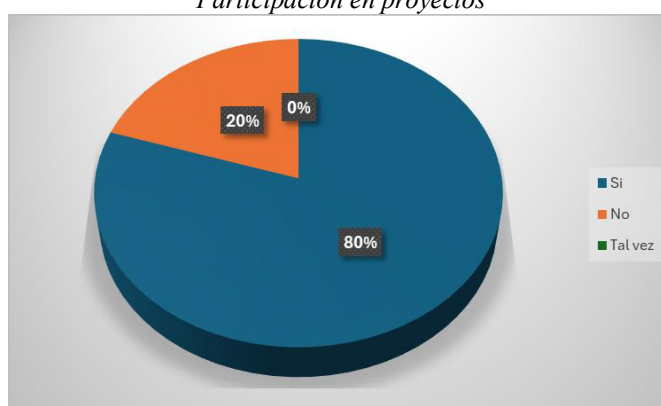
Tabla 42
Participación en proyectos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Tal vez	0	0%
Total	10	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Figura 44
Participación en proyectos



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Fuente: GAD Parroquial de San Sebastián

Análisis: Sobre un total del 80% de colaboradores, la respuesta fue afirmativa al considerar que su involucramiento en los proyectos contribuye de alguna manera a la efectividad de la organización. El 20% respondió que no, y no hubo respuestas en la categoría de "Tal vez".

Interpretación: Para la gran mayoría, el sentido de compromiso y la responsabilidad individual que le asignan al éxito de la organización, es un indicador positivo, mientras que la respuesta negativa puede estar asociada a la falta de comprensión en el aporte que cada uno realiza a los proyectos y al éxito de la organización. Quizás esto se relaciona con la falta de comunicación respecto a la importancia de cada rol o simplemente una subestimación de los aportes.

4.1.4. Discusión encuesta desempeño profesional

La Encuesta de Desempeño Profesional revela una serie de características significativas en las prácticas organizacionales y el ambiente de trabajo. El porcentaje muy alto de verificación del trabajo antes de la entrega (100%) así como la aplicación del conocimiento adquirido (100%) muestra una fuerte cultura de responsabilidad y compromiso. La variabilidad en la autopercepción del cumplimiento de la precisión y los requisitos (solo 40 afirmando cumplir todo el tiempo) indica que hay margen de mejora para cumplir con los estándares de calidad. La participación en capacitación (80) es un indicador positivo de compromiso hacia el desarrollo profesional; sin embargo, las 20 respuestas de "quizás" ofrecen una oportunidad para mejorar el acceso o la relevancia de estas oportunidades. La falta de comentarios regulares, ya que solo 40 de los empleados los reciben, puede obstaculizar la claridad de las expectativas y el desarrollo profesional. Además, se necesita hacer mayor énfasis en la priorización de actividades y la organización del tiempo, ya que 60 encuestados respondieron "tal vez" sobre la priorización de tareas.

La valoración del impacto de la creatividad y el involucramiento en las actividades en el éxito de la organización es positiva, asumida en 60 y 80 respectivamente, lo que evidencia la aceptación de la creatividad y la participación como importantes. Otro aspecto positivo es su tendencia a aceptar cambios, pues un 60 % dice que se adapta bien a nuevas prioridades o prácticas. No obstante, con tan solo 30 respuestas afirmativas, lo que se nota es una falta de comprensión y, por ende, conexión con lo jerárquico y compañeros, que a mi modo de ver es indispensable para un buen clima laboral.

4.2.Respuesta a las preguntas de investigación

¿Cuáles son las causas del estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia “San Sebastián”?

Las causas que generan estrés laboral en los colaboradores del GAD de “San Sebastián” Chimbo, hay una ausencia de objetivos y políticas institucionales bien definidas, una cantidad excesiva de papeleo y un ambiente laboral marcado por bajos niveles de apoyo y respeto.

Esto se demuestra por el 60% de los encuestados que afirmaron que la falta de claridad causaba estrés, mientras que el 50% afirmó que la falta de comprensión de los objetivos y la misión de la empresa también era significativa.

¿Cuál es la manifestación del estrés laboral?

El estrés relacionado con el trabajo se manifiesta en insatisfacción, absentismo y desconexión entre los empleados, lo que lleva a un impacto negativo en su productividad y los impulsa a pensar en renunciar en algunos casos.

Estos efectos están particularmente relacionados con tener un ambiente de trabajo agresivo, junto con la falta de esfuerzos o las provisiones adecuadas para apoyar a los empleados en sus actividades diarias.

¿Cuál es el grado de desempeño profesional de los colaboradores?

A pesar del estrés laboral sustancial, el rendimiento profesional del colaborador es bueno en general, aunque se han observado disminuciones en la calidad y precisión del trabajo debido a los impactos del estrés. Los resultados muestran que los empleados consideran la creatividad y la participación activa en proyectos como componentes cruciales para su crecimiento profesional y el éxito organizacional.

¿Qué factores inciden para el bajo desempeño profesional de los colaboradores?

El bajo desempeño profesional está influido principalmente por el estrés crónico, generado por el ambiente de trabajo desfavorable, la falta de recursos y la sobrecarga laboral. Además, la ausencia de reconocimiento y una comunicación

interna deficiente contribuyen a disminuir la efectividad y la motivación de los colaboradores.

4.3. Análisis e Interpretación de las Variables

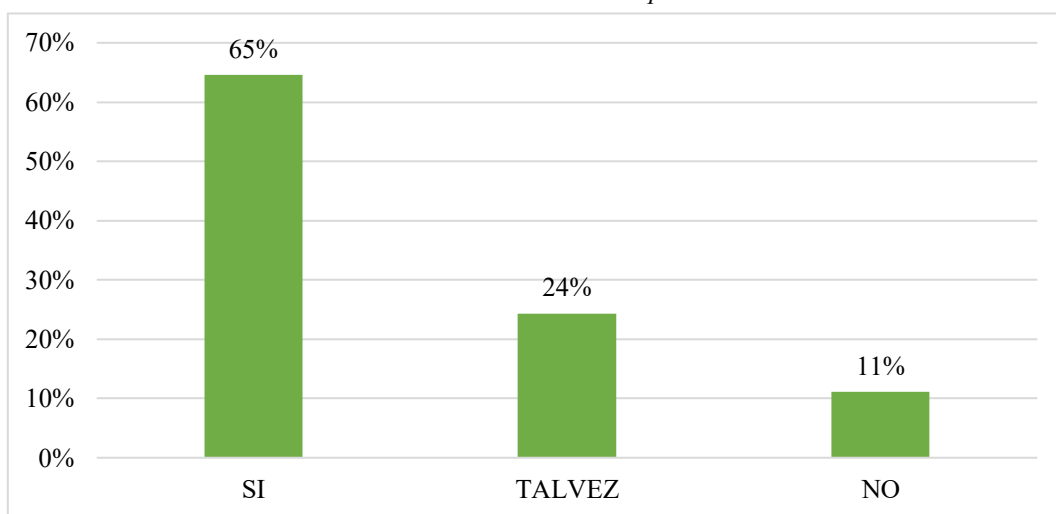
4.3.1. Variable Independiente: Estrés Laboral

Tabla 43
Cálculo de frecuencia de la variable independiente

		Calificación de Preguntas			TOTAL
		SI 3	TALVEZ 2	NO 1	
ESTRÉS LABORAL	P1	5	2	3	
	P2	6	3	1	
	P3	4	3	3	
	P4	6	4	0	
	P5	3	3	4	
	P6	2	3	5	
	P7	5	2	3	
	P8	6	4	0	
	P9	1	4	5	
	P10	5	3	2	
	P11	2	3	5	
	P12	6	2	2	
	P13	0	3	7	
	P14	4	2	4	
	P15	6	3	1	
	P16	8	2	0	
	P17	4	3	3	
	P18	7	1	2	
	P19	6	3	1	
	P20	6	3	1	
	P21	9	1	0	
TOTAL		303 65%	114 24%	52 11%	469 100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Figura 45
Frecuencia de la variable independiente



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

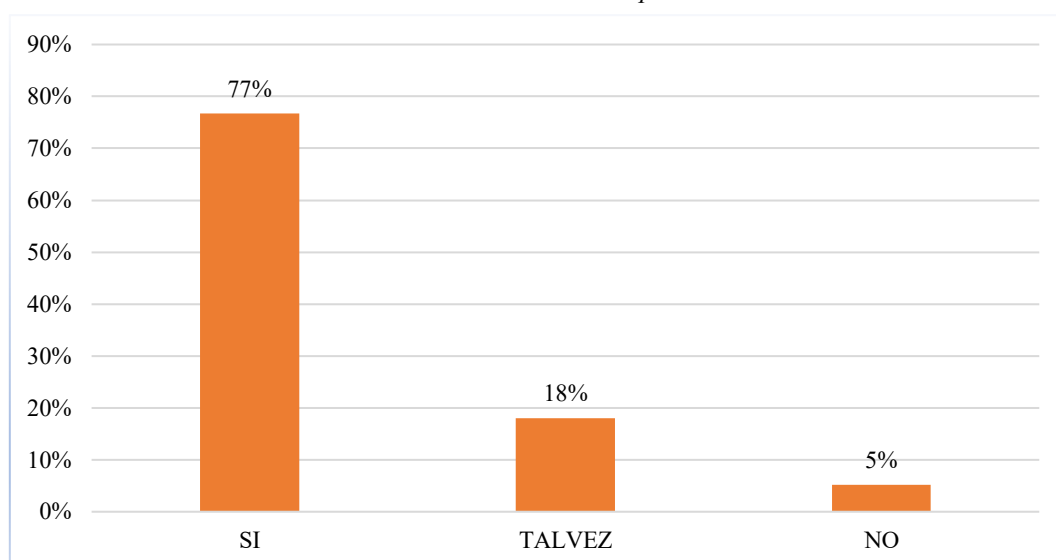
4.3.2. Variable Dependiente: Desempeño Profesional

Tabla 46
Cálculo de frecuencia de la variable dependiente

Preguntas	Calificación de Preguntas			TOTAL
	SI	TALVEZ	NO	
	3	2	1	
P1	10	0	0	
P2	6	3	1	
P3	4	4	2	
P4	8	2	0	
P5	10	0	0	
P6	6	3	1	
P7	1	6	3	
P8	9	1	0	
P9	4	2	4	
P10	6	0	4	
P11	10	0	0	
P12	7	3	0	
P13	3	7	0	
P14	10	0	0	
P15	4	2	4	
P16	4	4	2	
P17	6	2	2	
P18	6	4	0	
P19	8	0	2	
TOTAL	366	86	25	477
	77%	18%	5%	100%

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Figura 46
Frecuencia de la variable dependiente



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

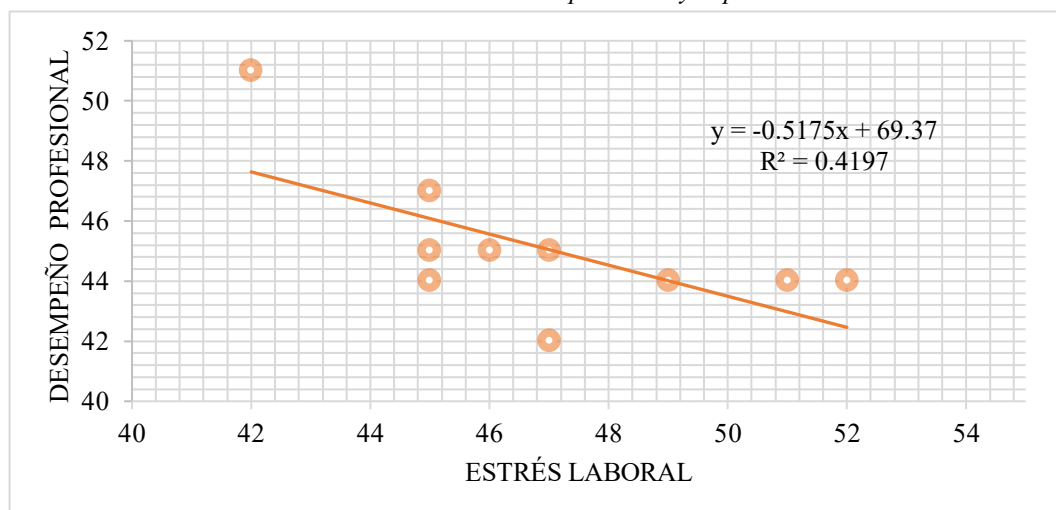
4.3.3. Interpretación de variables

El estrés laboral y su impacto en la eficiencia profesional de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia “San Sebastián” se centró en medir la relación entre estas dos variables y se encontró que la gran mayoría, un 65%, presenta altos niveles de estrés en su ambiente laboral. Es cierto que un 24% está sin embargo en una zona gris de duda sobre si hay estrés y un 11% directamente lo niega, claramente la gran parte de los colaboradores se encuentran inmersos en las expectativas que tienen sus roles laborales a nivel de carga y estrés. El análisis de las preguntas particulares trazó la línea de la relación del estrés a situaciones críticas como la sobrecarga de trabajo y el cumplimiento de plazos, todo apuntaba a indicar que había un deterioro del bienestar del trabajador. Sin embargo, a posteriori, se encontró que aún con ese alto estrés, el 77% de los colaboradores manifiesta un buen desempeño profesional. Esto conlleva a concluir que por lo menos en lo general los trabajadores están cumpliendo con sus obligaciones funcionales. Un 5% considera que el desempeño es bajo, solo 5% eso indica que no existe aún un marcado impacto dentro la productividad del estrés.

De todos modos, hay una diferencia en las percepciones, donde la tensión parece estar incidiendo de forma distinta en el desempeño de actividades que requieren mayor atención y precisión. Este resultado resalta la importancia de adoptar medidas para aliviar el estrés laboral, tales como optimizar las condiciones del puesto de trabajo y fomentar un ambiente organizacional más saludable en el que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones sin ser sometidos a una carga excesiva. Relajar la tensión no solamente potenciaría el bienestar de los colaboradores, sino que también ayudaría a evitar una posible baja en el desempeño con el paso del tiempo.

4.3. Análisis Correlacional

Figura 47
Correlación de variables independiente y dependiente



Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Tabla 49
Análisis de datos de Pearson de la correlación

	<i>Estrés Laboral</i>	<i>Desempeño Profesional</i>
<i>Estrés Laboral</i>	1	
<i>Desempeño Profesional</i>	-0,647816777	1

Realizado por: Cajo, Bryan & Garcia Alejandra

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos sobre el estrés laboral y su impacto en el rendimiento profesional del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia “San Sebastián” indican una correlación negativa significativa de -0.6478 entre estas variables, lo que significa que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento profesional tiende a disminuir. Mientras que el 65% de los empleados reporta altos niveles de estrés y el 77% sigue teniendo un rendimiento profesional positivo, esta correlación negativa sugiere que un buen rendimiento actual puede no ser sostenible a largo plazo si los niveles de estrés continúan aumentando. El estrés relacionado con el trabajo, debido a factores como la carga de trabajo excesiva y la constante presión de los plazos, está comenzando a comprometer la calidad y la precisión, aunque aún no ha socavado el rendimiento general. Esta paradoja de alto rendimiento, donde se mantiene un buen rendimiento a pesar del

estrés, puede explicarse por lo que muchos empleados describen como un fenómeno compensatorio, en el que se esfuerzan más para cumplir con sus deberes y responsabilidades, pero corren el riesgo de sufrir agotamiento a largo plazo.

Las diferencias en las percepciones de estrés y rendimiento subrayan la necesidad de desarrollar estrategias efectivas de alivio del estrés en el trabajo que mejoren las condiciones laborales y fomenten lugares de trabajo más saludables. Lograr este objetivo no solo mejoraría la salud de los empleados, sino que también ayudaría a evitar un posible deterioro en el rendimiento profesional a medida que el efecto del estrés se acumula con el tiempo.

4.4. Discusión de resultados

La presente investigación evidencia que el estrés laboral afecta significativamente el desempeño profesional de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la Parroquia San Sebastián, ya que el 50% de los trabajadores experimenta estrés debido a la falta de claridad en las metas y misión institucionales, lo que sugiere deficiencias en la comunicación interna, además el 60% de los encuestados indica que la falta de claridad en los procesos laborales aumenta su estrés, mientras que un 40% menciona que las políticas institucionales son un factor estresante, lo que coincide con lo señalado por Karasek (2019), quien afirma que una deficiente organización del trabajo y falta de autonomía en las funciones incrementan los niveles de estrés y reducen la satisfacción laboral.

Otro factor clave identificado es la ausencia de una dirección estratégica clara, lo que afecta al 60% de los encuestados, asimismo el 50% de los colaboradores menciona la sobrecarga de papeleo y la falta de espacios privados como fuentes de estrés, lo que indica la necesidad de modernizar procesos administrativos y mejorar el ambiente laboral, lo que concuerda con Bakker & Demerouti (2017), quienes señalan que una carga laboral excesiva genera fatiga y disminuye el rendimiento profesional.

Las relaciones interpersonales también influyen en los niveles de estrés, dado que el 90% de los encuestados expresó que la falta de apoyo técnico es una de las principales fuentes de estrés, mientras que el 80% señala que la falta de respeto por parte de sus superiores impacta negativamente en su bienestar emocional, lo que se alinea con lo expuesto por Maslach & Leiter (2008), quienes sostienen que la ausencia de apoyo social y un liderazgo ineficaz pueden desencadenar agotamiento emocional y desmotivación en los trabajadores.

A pesar de estos desafíos, el 77% de los empleados reportó un desempeño profesional positivo, sin embargo, se identificó una correlación negativa (-0.6478) entre estrés y desempeño, lo que sugiere que niveles elevados de estrés podrían afectar la productividad a largo plazo, además un 40% de los encuestados reportó dificultades para cumplir con los estándares de precisión exigidos, mientras que el 80% considera que la participación en proyectos es clave para el éxito

organizacional, lo que coincide con lo planteado por Judge et al. (2017), quienes afirman que el compromiso organizacional y el trabajo en equipo pueden mitigar los efectos negativos del estrés en el rendimiento laboral.

CONCLUSIONES

- El estudio reveló que el 60% de los colaboradores presenta un nivel elevado de estrés laboral, lo que representa una problemática significativa para la institución, ya que este nivel afecta tanto la salud emocional de los empleados como su desempeño en las actividades diarias, además, los resultados obtenidos mediante herramientas de evaluación estandarizadas indican un patrón generalizado de insatisfacción y presión en el ambiente laboral.
- Los factores internos más influyentes incluyen la falta de claridad en las metas institucionales, la sobrecarga de tareas administrativas y la percepción de reconocimiento insuficiente, mientras que los factores externos abarcan la inseguridad económica percibida, el entorno laboral competitivo y las presiones derivadas de expectativas sociales, lo que genera un contexto desfavorable que amplifica los efectos del estrés y perjudica la dinámica laboral.
- La investigación identificó diversos factores que desencadenan el estrés laboral y afectan directamente a los colaboradores del GAD Parroquial "San Sebastián", los cuales fueron analizados a partir de las preguntas planteadas y mediante la aplicación de un cuestionario de estrés laboral adaptado del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), ajustado para incluir particularidades del entorno laboral del GAD, como la sobrecarga de papeleo, la falta de claridad en las políticas internas y las dinámicas de reconocimiento. Entre los factores destacados, se encuentran la confusión generada por la poca comprensión de las políticas institucionales, el malestar provocado por tareas administrativas excesivas que desvían a los empleados de sus funciones principales y la percepción de un ambiente laboral caracterizado por la falta de respeto y la insuficiente preocupación por el bienestar de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Implementar un programa institucional que aborde el estrés laboral como una prioridad, mediante la creación de talleres de manejo del estrés, actividades recreativas y dinámicas grupales, con el fin de reducir el impacto emocional y mejorar el bienestar de los colaboradores.
- Establecer un proceso de comunicación interna efectivo que permita a los empleados comprender con claridad las metas y objetivos institucionales, a través de capacitaciones regulares, reuniones informativas y manuales de procedimientos actualizados.
- Revisar y optimizar los procesos administrativos para reducir la carga excesiva de papeleo, mediante la digitalización de documentos, la implementación de herramientas tecnológicas que automaticen tareas repetitivas y la redistribución equitativa de responsabilidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172. Obtenido de <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). *El estrés relacionado con el trabajo*. FACTS. Obtenido de https://osha.europa.eu/sites/default/files/Factsheet_22_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf
- Aguila, B. A. (2015). *Estres academico*. Cuba.
- Aguinis, H. (2023). *Performance Management* (Quinto Edición ed.). SAGE Publications, Inc.
- Alonso, M. (10 de 05 de 2021). Re-significaciones de los recursos institucionales de gobernanza de la «tercera misión» de las universidades: el caso de los Proyectos de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) de Argentina. *Revista de Sociología de la Educación (RASE)*, 14(2), 205-227. doi:<http://dx.doi.org/10.7203/RASE.14.2.18128>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (16 ed.). Kogan Page.
- Bacal, R. (1998). *Performance Management* (ilustrada ed.). McGraw-Hill Companies.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. doi:<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(28), 1-21.
- Barrezueta, H. E. (2016). *Ley Organiza del Servicio Publico*. Quito.

- Bello, J., & Bustamante, Y. (2019). ¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral? *Tesis*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT_J.pdf?sequence=3#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca%20es%20aquella,a%20la%20necesidad%20de%20autorrealizaci%C3%B3n.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades* (tercera ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Berrío, N., & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología*, 3(2). Obtenido de https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922011000200006
- Cambra-Fierro, J., Ruiz-Benítez, R., Berbel-Pineda, J. M., & Vázquez-Carrasco, R. (2011). Podemos fidelizar clientes inicialmente insatisfechos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 17(4), 643-657. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022784007>
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*(2), 687–732.
- Cardona, G. (2000). Los conflictos colectivos de trabajo. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 61-88.
- Chacón, C. T. (2006). Las creencias de autoeficacia: un aporte para la formación del docente de inglés*. *Acción Pedagógica* (15), 44-54.
- Chávez, C. (2010). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. *EiDOS*, 13-18.
- Checa, K., Defranc, P., & De la Llana, E. (2022). Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones. *Prohominum*, 2(1 Extraordinario), 23–31. doi:<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0028>

- Chida, Y., & Steptoe, A. (2008). Cortisol awakening response and psychosocial factors: a systematic review and meta-analysis. *Psicología biológica*, 80(3), 265-278. doi:<https://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2008.10.004>
- Cidad, E. (2006). Competence at Work. Models for Superior Performance. *Revista complutense de educación*, 17(1), 188-191.
- Clemente, A., Molero, R., & González, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>
- Código del Trabajo . (2020).
- Código del Trabajo del Ecuador. (2020). *Registro Oficial Suplemento 167*. Codificación 17, La comisión de legislación y codificación. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Cólica, P. (2010). *Estrés laboral y burnout: el síndrome de estrés de los call center*. Editorial Brujas. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/85373>
- Colligan, T., & Higgins, E. (2008). Workplace Stress. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89-97. doi:https://doi.org/10.1300/J490v21n02_07
- Cooper CL, S. S. (1988). *Occupational stress indicator*.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994). Healthy mind; healthy organization: A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47(4), 455–471. doi:<https://doi.org/10.1177/001872679404700405>
- Corbin, J. (13 de 08 de 2024). *Gestión emocional: 10 claves para dominar tus emociones*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/psicologia/gestion-emocional-dominar-emociones>

- Costillo, M. (2021). *Motivacion laboral y Estres laboral en el personal de enfermeria del hospital Guillermo Dias Vega*. Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56987/Costillo_CM-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Cristobal, E. C. (2019). *El estres laboral y su Influencia en el Desempeño de los trabajadores*. Heredia,Peru.
- Cuenca, M. (2022). *El estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gonzanamá periodo abril 2021- marzo 2022*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26200/1/Mar%c3%adaJos%c3%a9_CuencaRivas.pdf
- de Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86. Obtenido de <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), págs. 11-18. doi:DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- DeNisi, A., & Murphy, K. (2017). Performance Appraisal and Performance Management: 100 Years of Progress? *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 421–433. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- Dong, X., & McIntyre, S. (2014). The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. *Quantitative Finance*, 14(11), 1895-1896. doi:<https://doi.org/10.1080/14697688.2014.946440>
- Drucker, P. (2010). *The Practice of Management*. Harper Collins.
- Dul, J., & Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for Beginners* (Third Edition ed.). Boca Raton: CRC Press. doi:<https://doi.org/10.1201/9781420077520>

- Dweck, C. (2007). *Mindset: The New Psychology of Success*. Ballantine Books.
- Edmondson, A. (2018). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Fletcher, C., & Williams, R. (2007). *Appraisal, Feedback and Development* (4th Edition ed.). London: Routledge.
doi:<https://doi.org/10.4324/9780203609194>
- Flores Díaz, J. C. (julio de 2020). *repositorio.uisek.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uisek.edu.ec:
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3849>
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management* (Vol. Volumen 7). SAGE.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006
- French, J., & Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues*, 18(1), 1-47. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00415.x>
- Gamarra, G. (19 de febrero de 2024). *factorialhr.es*. Obtenido de [factorialhr.es](https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol):
<https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122. doi:<https://doi.org/10.1177/0149206313475815>

- Goleman, D. (2023). *Inteligencia Emocional* (2nd edición ed.). (B. Merino, Trad.) Reverté Management International.
- Guamarica, E., & Guingla, M. (2024). “*El clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “El Sagrario Ltda.”, Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, año 2024*”. Tesis Pregrado, Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Administración de Empresas, Guaranda. Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/746a894f-4957-4941-886e-8ee762ec9b8a/content>
- Gutiérrez R, Á. Y. (2012). *Estrés organizacional*. Mexico: Trillas.
- Gutiérrez, R., & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. Mexico: Editorial Trillas.
- Hamann, M., Schiemann, F., Bellora, L., & Gunther, T. (2013). Explorando las dimensiones del desempeño organizacional: un estudio de validez de constructo. *Métodos de Investigación Organizacional*, 16 (1), 16(1), 67-87. doi:doi:10.1177/1094428112470007.
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Harter, J., Schmidt, F., & Keyes, C. (2002). *Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies*. James Harter; Frank Schmidt; Corey Keyes.
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. doi:DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F: McGraw Hill España. Obtenido de

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

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Instituto Nacional de Salud Pública. (26 de Agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2024, de Gobierno de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud de en el trabajo . (2018). *www.insst.es*. Obtenido de www.insst.es.

Jansen, J., Van-Den-Bosch, F., & Volberda, H. (2006). Exploratory Innovation, Exploitative Innovation, and Performance: Effects of Organizational Antecedents and Environmental Moderators. *Ciencia de la gestión*, 52(11). doi:<https://doi.org/10.1287/mnsc.1060.0576>

Japón, G., & Guerrero, G. (2024). *El estrés laboral en los trabajadores y empleados del GAD Municipal del canton Zamora, periodo marzo-junio, 2024*. Tesis Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Carrera en Psicología, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29214/4/UPS-CT011816.pdf>

Jorquera, R., & Guerra, F. (2023). Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile. *Liberabit*, 29(1). doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2023.v29n1.683>

Judge, T., & Bono, J. (2005). Five-factor model of personality and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 751–765. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.5.751>

- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, *102*(3), 356–374. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Karasek, R. (2019). *Autonomia e salute sul lavoro: Stress, produttività e riorganizzazione del lavoro (Collana Psicologia e Medicina del lavoro)*. Robert Karasek .
- Korff, J., Biemann, T., & Voelpel, S. (2017). Diferenciando el impacto de los sistemas de RRHH: efectos moderadores de la edad en la asociación entre el sistema de RRHH y los resultados laborales. *J. Organiz. Behav.*, *38*(3), 415-438. doi: <https://doi.org/10.1002/job.2130>
- Latham, G., & Wexley, K. (1993). *Increasing Productivity Through Performance Appraisal* (Second ed.). Addison-Wesley.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción*. Desclée de Brouwer.
- Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. World Health Organization.
- Lema-Molina, N. C., & Reinoso-Avecillas, M. B. (2023). Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, *6*(3), págs. 109-122. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/616/610>
- Li, J., Ding, H., Han, W., Jin, L., Kong, L.-N., Mao, K.-N., . . . Angerer, P. (2016). The association of work stress with somatic symptoms in Chinese working women: a large cross-sectional survey,. *Journal of Psychosomatic Research*, *89*(1), 7-10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2016.08.001>.
- Locke, E., & Latham, G. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Current Directions in Psychological Science*, *15*(5), 265-268. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00449.x>

- London, M. (2003). *Giving, Seeking, and Using Feedback for Performance Improvement* (2nd Edition ed.). New York: Psychology Press.
doi:<https://doi.org/10.4324/9781410608871>
- Lyria, A. (2015). *Retos investigativos en psicología de la salud*. Quito.
- Malgozhata, F. (2021). Desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal en el equipo de trabajo. *Educación de Adultos: Teoría, Experiencia, Perspectivas*, 20(2), 159-168.
doi:[https://doi.org/10.35387/od.2\(20\).2021.159-168](https://doi.org/10.35387/od.2(20).2021.159-168)
- Martínez, G., & Guevara, A. (2015). La evaluación del desempeño docente . *Ra Ximhai*, 11(4), 113-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596007.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. John Wiley & Sons.
- Mayo Clinic. (30 de 12 de 2023). *Control del estrés*. Obtenido de Mayo Foundation Medical Education and Research: <https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/stress-management/about/pac-20384898>
- McLaughlin, C., & Kunk, J. (2020). restricted access Leadership: Theory and Practice by Peter G. Northouse (review). *Journal of College Student Development*, 61(2), 260-261.
doi:<https://dx.doi.org/10.1353/csd.2020.0023>
- Mejía, C. R. (septiembre de 2019). *scielo.isciii.es*. Obtenido de [scielo.isciii.es: https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2022). “*Guía básica de prevención de riesgos laborales en la construcción*”. Guía , Universidad Internacional SEK, Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, Quito. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-basica-de-prevencion-de-riesgos-laborales-en-la-construccion.pdf>

- Mintzberg, H. (1994). *El ascenso y la caída de la planificación estratégica*. New York: Prensa Libre.
- Mobbing, V. F. (2000). *violencia física y estrés en el trabajo*. España: Ediciones Gestion .
- Moreira, B., Loor, G., & Sánchez, Y. (2024). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(5), 133-145. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2605>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Nathaly Berrío García, R. M. (2011). *Estres academico*. Antioquia.
- Noriega, C., Zambrano, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2023). Desempeño organizacional en las empresas: un análisis bibliométrico. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(2), 509-522. doi:www.doi.org/10.36390/telos252.18
- Olivera, J. (2022). La Relación Entre La Eficiencia y el Desempeño Organizacional: Una Revisión Desde El Sector Servicios. *Revista Científica Anfibios*, 5(1), 26-35.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (Primera edición ed.). Turín.
- Organización Mundial de la Salud . (2005). *Promoting Mental Health*. Report, The University of Melbourne, Department of Mental Health and Substance Abuse . Obtenido de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43286/9241562943_eng.pdf?sequence=1
- Ortega, C. (2019). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>

- Ortega, J. (1999). Estrés y trabajo. *Medspain, Revista de Medicina y Salud*, 1(3).
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2016). *Estres Laboral: Estudio de Revision*. Medellin: San Buenaventura.
- Parke, S., & Bindl, U. (2016). *Proactivity at Work* (1st Edition ed.). New York: Routledge. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315797113>
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>
- Patlán Pérez, J. (2023). *Estrés laboral: fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención* (1 ed.). Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/279431>
- Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría Administración e Informática*, 8(21), 20 - 47. doi:<https://doi.org/10.36677/recai.v8i21.11591>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17 - 25.
- Pérez, A. (2020). *Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el ámbito de las empresas de comunicación social*. Tesis Pregrado, Universidad de La Laguna, Departamento de Psicología. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/21597/Relacion%20entre%20el%20Estres%20y%20la%20Satisfaccion%20Laboral%20en%20el%20Ambito%20de%20las%20Empresas%20de%20Comunicacion%20Social.pdf?sequence=1>
- PÉREZ, J. P. (Abril de 2019). <http://www.scielo.org.co/>. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/>: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

de

https://www.redalyc.org/journal/3442/344255038007/html/#redalyc_344255038007_refl

- Robbins, S., Judge, T., & Judge, T. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Rodríguez, R., & de Rivas, S. (2001). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rothmann, S., & Coetzer, É. (2003). The big five personality dimensions and job performance. *Revista SA de Psicología Industrial*, 29(1), 68-74. doi:DOI: <https://doi.org/10.4102/sajip.v29i1.88>
- Ryan, R., & Deci, E. (2018). *Self-Determination Theory*. Guilford Publications. doi:<https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>
- Salazar, S. (2023). “*El clima organizacional para el fortalecimiento de la gestión del centro educativo edubry asesoramiento académico, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023*”. Tesis Pregrado, Universidad de Bolívar , Facultad de Administración de Empresas, Guaranda . Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3bc8cd05-05b5-4813-8c31-518159905dc5/content>
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (26 de 08 de 2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 462-473 . doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243)
- Sanchez, J. M. (2010). *Estres Laboral* .
- Sanchez, J. M. (2010). *Estres Laboral* . Hidrogenesis.
- Schein, E. (2016). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill.

- Silla, J. M. (2001). *El estrés Laboral: Una Perspectiva Individual y colectiva*. Valencia.
- Stover, J. B., Bruno, F. E., Uriel, F. E., & Fernández, M. (2017). plantea que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas (autonomía, competencia y relación) aumenta el desempeño profesional al mejorar la motivación intrínseca de los empleados. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14(2), 105-115. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>
- Teece, D. (2018). Business models and dynamic capabilities☆. *Long Range Planning*, 51(1), 40-49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.06.007>
- Torres, J. L. (2007). El desempeño profesional del tutor y su mejoramiento. *Luz*, 6(4), 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5891/589165882008.pdf>
- Trabajo, O. I. (2004). *Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Ginebra.
- Universidad Complutense Madrid (UCM). (2019). *Fatiga laboral: Concepto y prevención*. España: Delegación del Rector para Salud, Bienestar Social y Medioambiente. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-1-FATIGA%20LABORAL.%20CONCEPTOS%20Y%20PREVENCION%20N.pdf>
- Vallejo, F., Rubio, W., & Tello, A. (2022). Organización del trabajo y manejo del estrés. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 112-119. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i1.3575
- Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral* (1 ed., Vol. 0). RA-MA Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/222739>
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 -2020. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 6(1), 155-180.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Velazquez, A. (s.f.). *www.questionpro.com*. Obtenido de www.questionpro.com:
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Vidal Lacosta, V. (2018). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/113362>

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.

Wautelet, T. (2016). Work Motivation: Can the Productivity Measurement and Enhancement System (ProMES) motivate employees? *Human Resource Management assignment*. doi:DOI:10.13140/RG.2.2.13867.54561

Yumbay, R. (2022). *Medidas preventivas y correctivas para la gestión del estrés laboral del personal del centro de salud b San miguel de Bolívar*. Tesis Posgrado , Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas , Ambato. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14525/1/UA-MSO-EAC-027-2022.pdf>

Zamarripa, J., Vega, M., & Ortega, A. (02 de 08 de 2022). El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes, para entender el desempeño grupal. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 224–245. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.168>

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt)

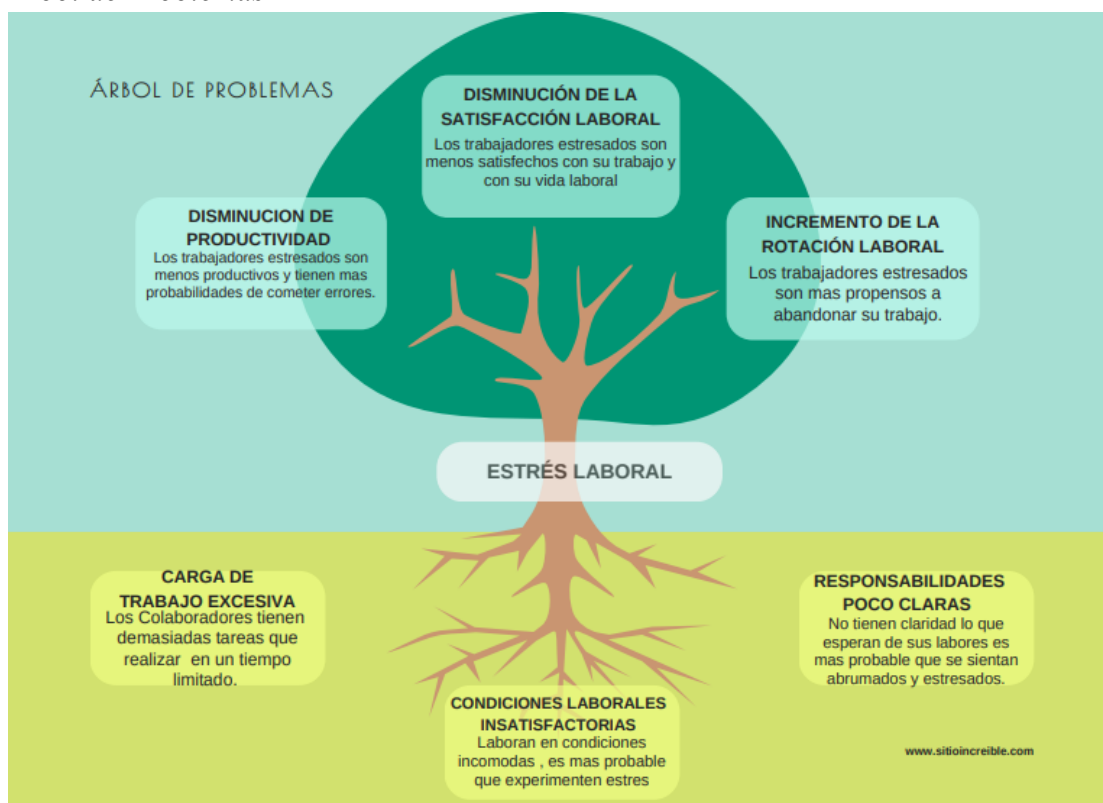
Cronograma de Actividades												
	Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero		Febrero
Problema y formulación del problema	■	■										
Preguntas de Investigación		■	■	■								
Justificación			■	■	■							
Objetivos: General y Específicos			■	■	■	■						
Marco teórico, antecedentes				■	■	■						
Marco científico y conceptual					■	■	■					
Marco Legal						■	■	■				
Marco georreferencial						■	■	■				
Metodología tipos de investigación						■	■	■	■			
Enfoque de la investigación						■	■	■	■			
Métodos y técnicas e instrumentos de recopilación de datos.							■	■	■	■		
Universo, Población y Muestra								■	■	■		
Procesamiento de la información									■	■		
Cronograma tentativo										■	■	
Presupuesto											■	■
Referencia bibliográfica												■
Análisis de resultados												■
Propuesta												■

Anexo 2*Presupuesto Ejecutado*

Actividades	Costo en dólares
Internet	100
Levantamiento de información	30
Impresión	20
Hojas	20
Anteproyecto	50
Flash Memory	24
Pasajes	60
Total	324

Anexo 3

Árbol de Problemas



Nota 1: Revisar en el anexo 8 la descripción del contenido de cada uno de los apartados.

Nota 2: Los formatos del documento serán de acuerdo con las consideraciones generales para el mecanografiado y la impresión del trabajo de titulación, adjunto en el anexo 9.

Anexo 4

Modelo de la encuesta

Objetivo: Al aplicar esta encuesta, se busca identificar los niveles de estrés, sus causas principales, y cómo estos factores pueden estar afectando tanto el bienestar personal como la eficiencia en el trabajo

Encuesta dirigida a: Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Sebastián Cantón Chimbo, Provincia Bolívar año 2024

Instrucciones

1.- Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Nro.	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
1	¿Qué no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés?			
2	¿La falta de claridad en la forma en que trabaja la institución, me estresa?			
3	¿Qué las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño, me estresa?			
4	¿Qué la institución carezca de dirección y objetivos, me causa estrés?			
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa?			
6	¿Qué las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?			
7	¿Qué se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés?			
8	¿Qué no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?			
9	¿Qué no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés?			
10	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa?			
11	¿Qué tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa?			
12	¿Qué el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?			
13	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?			
14	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?			
15	¿Qué mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?			
16	¿Qué mi superior no me respete, me estresa?			
17	¿Qué mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?			
18	¿Qué mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?			
19	¿Qué mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés?			
20	¿Qué mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen las autoridades, me causa estrés?			
21	¿Qué mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita, me causa estrés?			

Nro.	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
1	¿Revisas tu trabajo antes de entregarlo?			
2	¿Reconoce los errores del trabajo antes que lo verifique su jefe?			
3	¿Usted en su trabajo cumple con la exactitud y los requisitos necesarios?			
4	¿Usted se capacita para su trabajo?			
5	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en su lugar de trabajo?			
6	¿Usted corrige los errores antes que se los diga su jefe?			
7	¿Prioriza las actividades tuyas y las de sus compañeros de trabajo?			
8	¿Muestra interés por alcanzar los objetivos de la empresa?			
9	¿Tiene una agenda con las actividades descritas y programadas a tiempo?			
10	¿Cree que las actividades realizadas tienen el orden necesario para obtener el mejor rendimiento para la institución?			
11	¿Usted que es responsable con sus actividades laborales?			
12	¿Actúa con creatividad en sus actividades laborales?			
13	¿Siente empatía por sus jefes o compañeros de trabajo?			
14	¿Consideras que contribuyes al éxito del equipo en el que trabajas?			
15	¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?			
16	¿Tienes la habilidad para manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos establecidos?			
17	¿Te adaptas a los cambios en las prioridades del trabajo o en los procedimientos?			
18	¿Crees importante que la creatividad es fundamental para alcanzar tus objetivos profesionales?			
19	¿Consideras importante tu participación en proyectos es fundamental para el éxito de la organización?			

Anexo 5
Evidencia de la encuesta aplicada

UEB | UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLIVAR

**EXTENSIÓN
SAN MIGUEL**

Objetivo: Al aplicar esta encuesta, se busca identificar los niveles de estrés, sus causas principales, y cómo estos factores pueden estar afectando tanto el bienestar personal como la eficiencia en el trabajo

Encuesta dirigida a: Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Sebastián Cantón Chimbo, Provincia Bolívar año 2024

Instrucciones

I.- Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel – Ecuador

Escaneado con CamScanner

Nro.	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés?	X		
2	¿La falta de claridad en la forma en que trabaja la institución, me estresa?		X	
3	¿El que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño, me estresa?			X
4	¿El que la institución carezca de dirección y objetivos, me causa estrés?	X		
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa?		X	
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?	X		
7	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés?		X	
8	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?			X
9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés?	X		
10	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa?		X	
11	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa?			
12	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?	X		
13	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?		X	
14	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		
15	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?		X	
16	¿El que mi superior no me respete, me estresa?	X		
17				X

	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?	X		
18	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?		X	
19	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés?	X		
20	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen las autoridades, me causa estrés?		X	
21	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita, me causa estrés?	X		

Nro.	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
1	¿Revisas tu trabajo antes de entregarlo?	X		
2	¿Reconoce los errores del trabajo antes que lo verifique su jefe?		X	
3	¿Usted en su trabajo cumple con la exactitud y los requisitos necesarios?	X		
4	¿Usted se capacita para su trabajo?			X
5	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en su lugar de trabajo?		X	
6	¿Usted corrige los errores antes que se los diga su jefe?	X		
7	¿Prioriza las actividades suyas y las de sus compañeros de trabajo?		X	
8	¿Muestra interés por alcanzar los objetivos de la empresa?			X
9	¿Tiene una agenda con las actividades descritas y programadas a tiempo?	X		
10	¿Cree que las actividades realizadas tienen el orden necesario para obtener el mejor rendimiento para la institución?		X	
11	¿Cree usted que es responsable con sus actividades laborales?			X
12	¿Cree usted que actúa con creatividad en sus actividades laborales?	X		
13	¿Siente empatía por sus jefes o compañeros de trabajo?		X	
14	¿Consideras que contribuyes al éxito del equipo en el que trabajas?		X	

15	¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?	X		
16	¿Tienes la habilidad para manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos establecidos?		X	
17	¿Te adaptas a los cambios en las prioridades del trabajo o en los procedimientos?		X	
18	¿Crees importante que la creatividad es fundamental para alcanzar tus objetivos profesionales?	X		
19	¿Consideras importante tu participación en proyectos es fundamental para el éxito de la organización?			X

Objetivo: Al aplicar esta encuesta, se busca identificar los niveles de estrés, sus causas principales, y cómo estos factores pueden estar afectando tanto el bienestar personal como la eficiencia en el trabajo

Encuesta dirigida a: Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Sebastián Cantón Chimbo, Provincia Bolívar año 2024

Instrucciones

1.- Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Nro.	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés?	X		
2	¿La falta de claridad en la forma en que trabaja la institución, me estresa?		X	
3	¿El que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño, me estresa?	X		
4	¿El que la institución carezca de dirección y objetivos, me causa estrés?			X
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa?	X		
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?	X		X
7	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés?		X	
8	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		
9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés?		X	
10	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa?			X
11	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa?	X		
12	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?			X
13	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?		X	
14	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		
15	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?		X	
16	¿El que mi superior no me respete, me estresa?		X	
17		X		

	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?	X		
18	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?		X	
19	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés?	X		
20	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen las autoridades, me causa estrés?			X
21	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita, me causa estrés?			X

15	¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?	X		
16	¿Tienes la habilidad para manejar múltiples tareas y cumplir con los plazos establecidos?		X	
17	¿Te adaptas a los cambios en las prioridades del trabajo o en los procedimientos?	X		
18	¿Crees importante que la creatividad es fundamental para alcanzar tus objetivos profesionales?		X	
19	¿Consideras importante tu participación en proyectos es fundamental para el éxito de la organización?			X

Anexo 6
Fotográfico



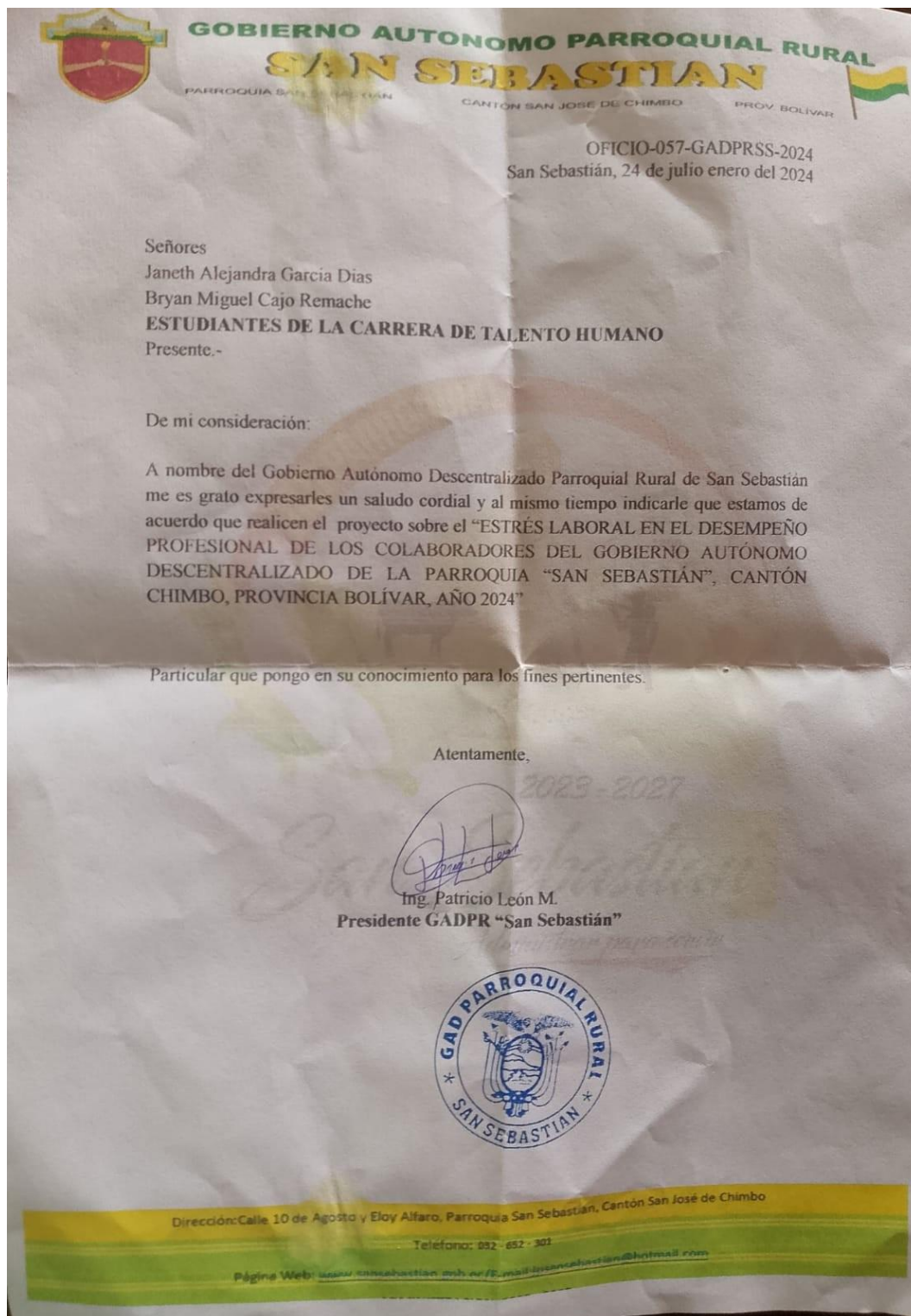






Anexo.7

Carta de aceptación de la empresa



Anexo. 8

Certificado de antiplagio



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN
SAN MIGUEL

**ING. JEFFERSON NAPÓLEON NARANJO GAIBOR, EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: "El Estrés Laboral en el Desempeño Profesional de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia " San Sebastian" Cantón Chimbo, Provincia Bolívar Año 2024 .", presentado por el señor **Cajo Remache Bryan Miguel** y por la señorita **García Díaz Janeth Alejandra**, estudiantes de la carrera de **Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, febrero del 2025

Atentamente,

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor
Director

Anexo. 9

Cajo Bryan - García Alejandra

El estrés laboral en el desempeño profesional

 My Files
 My Files
 Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:430207672

Fecha de entrega
14 feb 2025, 10:12 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 feb 2025, 10:47 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Cajo, Bryan & Garcia Alejandra (1).docx

Tamaño de archivo
9.5 MB

165 Páginas
29,897 Palabras
167,043 Caracteres




3% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.