



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL
PERTENECIENTE AL ÁREA DESARROLLO SOCIAL DEL GAD EL TAMBO.
PERÍODO OCTUBRE 2023 - ENERO 2024”

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciado en Psicología

AUTOR: ANDERSSON ARMANDO PARRA ZHIZHINGO

TUTOR: PSIC. LAB. ÁLVARO ESTEBAN LUCERO ARIAS, MGS.

Cuenca - Ecuador

2024

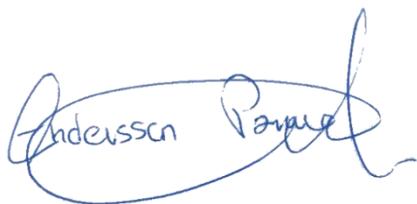
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Andersson Armando Parra Zhizingo con documento de identificación N° 0350083903 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 10 de enero de 2024.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Andersson Parra", enclosed within a large, loopy blue oval scribble.

Andersson Armando Parra Zhizingo

0350083903

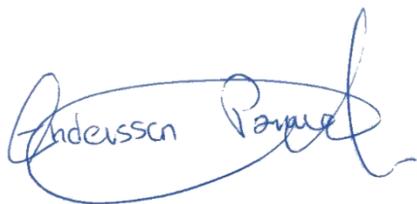
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Andersson Armando Parra Zhizhingo con documento de identificación N° 0350083903, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación: “Factores determinantes del estrés laboral del personal perteneciente al área Desarrollo Social del GAD El Tambo. Período octubre 2023 - enero 2024”, la cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 10 de enero de 2024.

Atentamente,



Andersson Armando Parra Zhizhingo

0350083903

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Álvaro Esteban Lucero Arias con documento de identificación N° 0104178454, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL PERTENECIENTE AL ÁREA DESARROLLO SOCIAL DEL GAD EL TAMBO. PERÍODO OCTUBRE 2023 - ENERO 2024, realizado por Andersson Armando Parra Zhizhingo con documento de identificación N° 0350083903, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 10 de enero de 2024.

Atentamente



Ps. Lab. Álvaro Esteban Lucero Arias, Mgs.

0104178454

AGRADECIMIENTO

Quiero dedicar este trabajo de titulación a mis padres y abuelos quienes han sido una fuente de apoyo y motivación en mi camino hacia la culminación de una etapa académica gratificante.

Gracias por creer en mí, por alentarme en cada paso que doy y por ser mi sostén en mis momentos de dificultad, agradecer a dios por guiarme y darme fortaleza para seguir adelante, a mis amigos y todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la Realización de este trabajo. Les estaré agradecido de por vida por todo lo que han hecho por mí.

RESUMEN

Esta investigación abordó el tema de Factores determinantes del estrés laboral del personal perteneciente al área Desarrollo Social del GAD 'EL Tambo'. Periodo octubre 2023- enero 2024 debido a que se busca identificar cuáles son desencadenantes para que exista estrés laboral y como afecta al desempeño de los empleados de este departamento. Para la obtención de este objetivo se utilizó un enfoque mixto, con un diseño no experimental de tipo transversal utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, se aplicó a una población de 25 colaboradores de las distintas áreas del departamento, para cumplir con el objetivo se empleo el cuestionario de la OIT-OMS y a su vez una entrevista semi estructurada para conocer la incidencia, para la detención de los datos se utilizado el software Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS versión 0.26.0. Los resultados del cuestionario revelaron que la mayor parte de colaboradores 80% poseen un nivel bajo de estrés en general, sin embargo, han experimentado estrés debido a los factores contribuyentes como clima laboral, estructura organizacional, falta de cohesión y tecnología. Como aporte fundamental en la presente investigación se desarrollo un plan de propuesta y recomendaciones para el manejo de estrés laboral en el departamento de desarrollo social, este plan se basa en los hallazgos obtenidos y la percepción de los empleados, se espera que con la implementación de la propuesta mejoren las condiciones y ambiente laboral brindando una base teórica para futuras intervenciones.

Palabras Clave: Estrés, Factores, Incidencia, Manejo, Desempeño.

ABSTRACT

This research addresses the issue of determinants of occupational stress of the staff belonging to the Social Development area of the GAD 'EL Tambo'. Period October 2023- January 2024 because it seeks to identify which are the triggers for the existence of work stress and how it affects the performance of the employees of this department. To obtain this objective, a mixed approach was used, with a non-experimental cross-sectional design using quantitative and qualitative methods, it was applied to a population of 25 employees from different areas of the department, to meet the objective the ILO-WHO questionnaire was used and in turn a semi-structured interview to know the incidence, for the detention of the data the Statistical Package for Social Sciences SPSS version 0.26.0 was used. The results of the questionnaire revealed that most of the employees 80% have a low level of stress in general, however, they have experienced stress due to contributing factors such as work environment, organizational structure, lack of cohesion and technology. As a fundamental contribution to this research, a plan of proposal and recommendations for the management of work stress in the department of social development was developed, this plan is based on the findings and the perception of employees, it is expected that with the implementation of the proposal, the conditions and work environment will improve, providing a theoretical basis for future interventions.

Key words: Stress, Factors, Incidence, Management, Performance.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
JUSTIFICACION Y RELEVANCIA.....	10
OBJETIVOS.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos específicos.....	14
MARCO TEORICO.....	14
MARCO METODOLOGICO.....	24
6. POBLACION Y MUESTRA.....	25
6.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	25
Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral OIT.....	25
Entrevista semiestructurada:.....	26
6.3 CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:.....	26
6.4 CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.....	26
ANALISIS Y INTERPRETACION.....	27
ANALISIS DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL.....	28
7.1 Análisis de los factores.....	29
8. ANALISIS Y INTERPRETACION.....	52
8.1 INTERPRETACION.....	57
8.2 PROPUESTA.....	59
9. CONCLUSIONES.....	63
10. RECOMENDACIONES.....	64
11. BLIBLIOGRAFIA.....	65
12: ANEXOS.....	69
ANEXO 1 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	69
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE LA OIT-OMS.....	70
ANEXO 3 FORMATO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA.....	72

INDICE DE TABLAS

Gráfico 1 Total del estrés de la empresa.....	27
Gráfico 2 Ítem1: La gente no comprende la misión y metas de la organización.	29
Gráfico 3 Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.....	30
Gráfico 4 Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	31
Gráfico 5 Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo.....	31
Gráfico 6 Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	32
Gráfico 7 Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	33
Gráfico 8 Ítem 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo	34
Gráfico 9 Ítem 24. La cadena de mando no se respeta.....	35
Gráfico 10 Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo ..	36
Gráfico 11 Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	37
Gráfico 12 Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	38
Gráfico 13 Ítem 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	39
Gráfico 14 Ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	40
Gráfico 15 Ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	41
Gráfico 16 Ítem 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	42
Gráfico 17 Ítem 6. Mi supervisor no me respeta.....	43
Gráfico 18 Ítem 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	44
Gráfico 19 Ítem 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	45
Gráfico 20 Ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	46
Gráfico 21 Ítem 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.....	47
Gráfico 22 Ítem 18. Mi equipo se encuentra desorganizado	48
Gráfico 23 Ítem 21. Mi equipo me presiona demasiado	49
Gráfico 24 Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales	50
Gráfico 25 Ítem 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.....	51
Gráfico 26 Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	52

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación sobre este tema puede ayudar a las organizaciones a comprender mejor el impacto del estrés laboral en sus colaboradores para ayudar a mejorar su desempeño laboral como también la salud y el bienestar de los trabajadores.

Franco (2021) argumenta que en la actualidad el Estrés laboral es considerado como un problema de salud en el trabajo derivado de diversos factores de riesgos laborales y entre ellos la sobrecarga de trabajo, por su parte se conoce que existen empresas u organizaciones laborales que requieren atender el problema de forma oportuna para prevenir sus riesgos; es así que con el pasar de los años, el avance científico y tecnológico las personas son cada vez más reconocidas como el factor fundamental para el funcionamiento organizacional por lo que deben ser cuidadas con el valor que se merecen.

Los autores Velázquez y Gonzales hacen referencia que el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral.

El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones. Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida (Guzmán, 2003).

JUSTIFICACION Y RELEVANCIA

Hans Selye fue un médico austriaco que en 1926 fue el primero en definir el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. Estas reacciones son desencadenadas por estímulos que se perciben como amenazantes o desafiantes. Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico. Por otro lado, González y García (2016), indican que el estrés laboral es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi en 35% de los trabajadores. Los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales se relacionan con este problema.

Entender los antecedentes y el contexto del estrés laboral es esencial para abordar este problema de manera efectiva, estos datos revelan que la magnitud del desafío y subrayan la necesidad de investigar los factores.

Dada la creciente prevalencia del estrés laboral, investigar los factores causantes y relevantes es vital por que podría tener un impacto directo en la productividad de la organización, salud mental y bienestar de los colaboradores. El objetivo de esta investigación es identificar los factores determinantes del estrés laboral del personal perteneciente al área Desarrollo Social del GAD “El Tambo” por lo que, dentro de la institución pública ubicada en la provincia del Cañar, cantón El Tambo, la empresa pública se maneja con una misión y visión que los caracteriza.

Misión. -El GADMICET, es el facilitador del Buen Vivir con enfoque intercultural, a través de los Servicios Públicos y Comunitarios de calidad con transparencia, honestidad y vocación de servicio a los ciudadanos que son los 4 pilares de la gestión municipal.

Visión. -Un referente de la administración pública municipal del Ecuador hacia el *Sumak Kawsay*; en donde lo intercultural, el trabajo comunitario, la concertación y la corresponsabilidad ciudadana son prácticas irreversibles de los actores territoriales.

Una estructura organizacional con talentos humanos en permanente innovación permite generar políticas públicas hacia una gestión por resultados e impactos. Dentro de los objetivos de la institución los más destacados están el: Innovar la institucionalidad de forma continua hacia un Municipio Intercultural y Comunitario. Mejorar permanentemente los servicios públicos-comunitarios. Fortalecer la identidad Cultural.

Los departamentos con los que desempeñan las actividades dentro del GAD son: Administrativo, Financiero, Fiscalización, secretaria Nacional de Consejo, Comisaria, Planificación y Gestión Territorial, Obras y Servicios Públicos, Gestión Ambiental, Desarrollo Social, Intercultural y Comunitario, Consejo Nacional de Protección de Derechos. Entre las funciones que desempeñan cada de departamento dentro de la institución tenemos la Planificación, Gestión, Regulación, Control de obras.

El departamento a trabajar dentro de mi tesis es el de Desarrollo Social, este es un departamento de gran importancia para el funcionamiento del gobierno municipal por lo que el personal de esta área tiene la responsabilidad de brindar servicios sociales a la comunidad y garantizar una mejor calidad de vida a la ciudadanía, lo que puede generar altos niveles de estrés laboral en sus colaboradores, a través de este análisis espero proporcionar una visión más clara de los factores que inciden en el desempeño laboral.

La relevancia de esta investigación es importante, debido a que el estrés laboral no solo tiene efectos en el desempeño de sus empleados, sino también afecta internamente a la empresa y

externamente en la vida cotidiana de cada uno de sus trabajadores tales como problemas de salud mental y física, aumentando el riesgo de obtener un estrés crónico lo que conllevaría una serie de problemas para la empresa como costos significativos como la baja productividad, mala imagen de la empresa en cuanto al servicio dado, y la disminución de la satisfacción laboral.

Además, los beneficios de este estudio serán significativos, si podemos identificar los factores determinantes por los cuales se da el estrés laboral podremos ayudar a reducir su incidencia en el desempeño del trabajador teniendo como resultado mayor productividad en la empresa, mejores relaciones interpersonales entre sus colaboradores.

En resumen, esta investigación busca abordar un problema de salud relevante al proporcionar conocimientos que pueda contribuir a potencializar y buscar los factores del estrés laboral en sus empleadores, esperando que los resultados de este estudio inspiren acciones y estrategias para combatir y reducir el estrés laboral y promover una satisfacción laboral en cada uno de sus colaboradores, en ese sentido el presente trabajo se enmarca en la línea de Investigación Salud Integral y bienestar.

Teniendo como objetivo dentro de esta línea de investigación es estudiar los factores protectores y de riesgo asociados a las problemáticas que afectan la salud integral y el bienestar de las personas, incluyendo factores psicológicos y comportamentales, a fin de realizar acciones orientadas a la evaluación, psicoterapia, asesoramiento y orientación, prevención e intervención.

Considero oportuno escoger este objetivo de línea de investigación ya que primeramente nos ayudará a encontrar cuáles son los factores y variables que influyen en el desarrollo del estrés laboral dentro del departamento del GAD, por lo que es valioso ya que mediante el reconocimiento

de los factores podremos promover y mejorar la calidad de vida, tomar conciencia acerca de la salud mental por ende esto tendrá un gran impacto en la productividad y rendimiento laboral.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar los factores determinantes del estrés laboral del personal perteneciente al departamento de desarrollo Social del Gad “El TAMBO” Periodo octubre 2023-enero 2024.

Objetivos específicos

- 1) Identificar los factores asociados al estrés laboral
- 2) Conocer el nivel de incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados
- 3) Elaborar estrategias para el personal del área de desarrollo Social para hacer frente al estrés laboral

MARCO TEORICO

El termino estrés se ha definido a lo largo del tiempo como un acontecimiento importante que está presente a diario en cada uno de los seres humanos, es a si qué., Patlán (2019) define en su investigación que el estrés es una respuesta no especifica que realiza nuestro cuerpo a cualquier reacción que tiene como resultado síntomas como presión arterial, la liberación de hormonas, rapidez de la respiración, tensión de músculos, transpiración y el aumento de la actividad cardiaca. A si mismo este autor define al estrés laboral como una respuesta física, emocional y deterior ante que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, recursos o necesidades del empleador.

En la literatura especializada se pueden encontrar diversas expresiones que describen el estrés relacionado con el trabajo, como el estrés laboral, ocupacional y organizacional. El estrés

laboral se refiere a la reacción que los trabajadores experimentan al enfrentar exigencias y presiones que superan sus habilidades y conocimientos, y que ponen a prueba su capacidad para manejar situaciones laborales.

La falta de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo, así como la limitada capacidad de control sobre su trabajo, agravan la situación. Por su parte, el estrés ocupacional se relaciona con las características específicas del puesto de trabajo que generan tensión en el trabajador. Finalmente, el estrés organizacional se refiere al conjunto de respuestas del trabajador ante situaciones laborales que pueden afectar su salud física, psicológica, emocional y comportamental, y que también afectan a la organización. La percepción del trabajador de que las demandas de su trabajo exceden sus habilidades, recursos y tiempo disponibles, puede generar una sensación de pérdida de control y conductas disfuncionales.

Según Patlán, J (2019) en síntesis, el estrés laboral es un estado mental que incluye reacciones tanto emocionales como cognitivas, fisiológicas y del comportamiento. Surge cuando el trabajador se enfrenta a exigencias laborales que superan sus recursos personales y laborales, y que escapan de su control para manejarlas, lo que puede tener consecuencias negativas para su salud.

Zúñiga, E (2019) concluye en su investigación acerca de la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados que es una enfermedad con diversos síntomas a nivel psicológico, físico, cognitivo, social, por ello recomienda que la pronta intervención no solo serviría a prevenir esta enfermedad sino también mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores mejorando el sentido de pertenencia un incremento en productividad y proactividad. Además, recomienda que para un adecuado tratamiento las empresas primero deben crear conciencia de que es una enfermedad, segundo se trabajaría de una manera primaria en prevención de la enfermedad y un

nivel secundario directamente con la persona afectada dotándolas de estrategias de afrontamiento. Las teorías del estrés se agrupan en 3 grandes grupos que se basan en respuesta, estímulo, interactivo.

Hans Selye (1926) explica que los causantes y aparición del estrés laboral se presentan en tres etapas o fases las cuales son:

Fase de alarma: La cual explica que, ante una situación de estrés, el organismo comienza a desarrollar una serie de alteración de orden fisiológico y psicológico que lo prepararan para enfrentar una situación estresante.

Fase de resistencia: Explica la adaptación que desarrolla la situación estresante en ella va un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emociones y conductuales destinado a “negociar” la situación de estrés de la manera más lesiva para la persona.

Fase de agotamiento: En esta fase se entiende que si los mecanismos anteriores no resulten eficientes entra esta fase en donde los trastornos fisiológicos, psicológicos y psicosociales tienden a ser crónicos e irreversibles.

El estrés laboral viene consigo una serie de síntomas o signos que se presentan de manera directa en la persona que lo padecen entre los más comunes, Zúñiga (2019) indica que son: “la depresión o ansiedad, dolores de cabeza insomnio, indigestión, sarpullidos, disfunción sexual, palpitaciones rápidas, nervio- sismo, hasta diabetes” (p. 21).

Everly (1978) explica cómo se dan los tipos o principales estresores, Psicosociales que se centran más en situaciones que no causan directamente estrés, sino que a su vez se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna. Biológicos, son estímulos que se convierten en estresores por la magnitud de convertirse o producir

cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo un ejemplo de esto es que la persona se exponga a ruidos intensos.

Lazarus y Folkman (1984) según su teoría del estrés y afrontamiento desarrollada proponen que el estrés es el resultado de una evaluación cognitiva individual de las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas. De la misma manera, las personas evalúan las características de su entorno laboral y realizan una valoración cognitiva de si las demandas laborales exceden sus recursos personales y sociales para hacerles frente. Esta evaluación se basa en percepciones subjetivas y puede variar de una persona a otra. En el contexto de los GAD, es importante evaluar cómo los empleados perciben las demandas laborales en el área de Desarrollo Social y cómo utilizan diferentes estrategias de afrontamiento para hacerles frente. Lazarus y Folkman enfatizan la importancia de evaluar tanto las demandas laborales como las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados, ya que estas últimas pueden influir en la forma en que se experimenta y se maneja el estrés laboral.

Siegrist (1996) explica que el estrés laboral ocurre cuando los empleados sienten que están invirtiendo mucho esfuerzo en su trabajo, pero reciben poca recompensa a cambio. Estas recompensas pueden ser tanto tangibles (salario, beneficios) como intangibles (reconocimiento, oportunidades de desarrollo). Este desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas puede generar estrés y tener efectos negativos en la salud y bienestar de los empleados. Cuando los empleados perciben que su esfuerzo no es valorado o recompensado adecuadamente, pueden sentirse injustos y desmotivados, lo cual contribuye al estrés laboral.

Desde un enfoque de sucesos vitales Guerrero (1997) explica los factores causales del estrés laboral en base de varias fuentes de estrés, como sucesos extraordinarios, sucesos menores, situaciones crónicas y estilos de vida. El estrés laboral es un problema complejo con múltiples

factores contribuyentes que afecta al empleado, entre los factores causales importantes para la contribución del estrés en los empleados de una empresa están los siguientes:

Entorno Laboral: Las cargas excesivas de trabajo, ambiente físico inadecuado, puede ser una causa determinante para que se dé el estrés teniendo como resultado poca producción y concentración en sus colaboradores.

Relaciones entre personal y jefes: El liderazgo inadecuado, la mala comunicación y la confianza son factores que afecta a la satisfacción laboral de los colaboradores y su desempeño.

Vida personal/familiar: Los conflictos de pareja, familiares, salud, estado financiero pueden ser una fuente de estrés laboral importante que pueden afectar a la productividad de la empresa y a si también a la salud mental del trabajador.

Cárdenas y Baque (2023) en su estudio de prevalencia del estrés laboral presente en el departamento de gestión social y el departamento de obras públicas reveló que el 81% de la población analizada experimentaba síntomas de estrés, siendo las mujeres las más afectadas con un porcentaje del 65,43% en comparación con el 34,57% de los hombres. Se encontró que el departamento de obras públicas presentaba niveles más altos de estrés con un 55,56% en comparación con el personal de gestión social. Además, aquellos empleados que trabajaban más de 40 horas a la semana llevaban entre 25 y 50 meses en sus trabajos y se sentían adaptados a su entorno laboral, manifestaron niveles de estrés del 87,50%, 50% y 79% respectivamente.

Los autores Buitrago y Barrera (2019) en su estudio mencionan que el estrés laboral para ser intervenido dentro de cualquier organización debe que ser tratado desde un enfoque Indeval de cada trabajador debido a que varía dependiendo de la percepción de cada individuo tiene de las situaciones organizaciones subjetivas o reales o de la presencia de elementos integrales. A su vez

en este estudio se analizó varios factores asociados o desencadenantes para que se dé el estrés laboral en los trabajadores teniendo como resultado los siguientes: Que las mujeres son más propensas a obtener estrés laboral debido a la carga excesiva de cuidado de su hogar.

El autor Arias (2018) nos menciona en su investigación que hay que conocer síntomas, factores o causas, consecuencias y posibles medidas del estrés laboral por lo que dentro de su investigación destaca los síntomas del estrés laboral se encuentran:

- **Síntomas fisiológicos:** la mayor parte del interés anterior en el estrés se dirigía a los síntomas fisiológicos. El estrés podría producir cambios en el metabolismo como acelerar el ritmo cardiorrespiratorio y aumentar la presión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades de tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, proclividad a los accidentes, etc.

- **Síntomas psicológicos:** el estrés laboral causa insatisfacción con el trabajo, este es el efecto psicológico más simple y obvio del estrés. Además de acompaña de otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras

- **Síntomas conductuales:** dentro de este tipo de síntomas se destaca cambios en la productividad, hábitos de alimentación, mayor consumo de tabaco o alcohol.

De este modo, Arias (2018) menciona que la sintomatología como consecuencia del estrés puede ser muy variada y abierta, ya que esta afecta múltiples áreas de vida de las personas que en ambientes laborales bajo presión desarrollan este tipo de sintomatología.

Delgado (2018) menciona que el estrés laboral puede tener diversas consecuencias negativas tanto en la salud física como en la salud mental de los trabajadores, así como en el desempeño y la eficiencia laboral. Estas consecuencias pueden incluir problemas cardiovasculares, afecciones de la piel, frustración, ansiedad, depresión, alcoholismo, farmacodependencia,

hospitalización, suicidio, dificultades para concentrarse y tomar decisiones, sabotaje, absentismo y rotación laboral.

Además, Delgado (2018), menciona que el estrés puede afectar a diferentes órganos y que las consecuencias pueden ser tanto primarias y directas como indirectas y secundarias. En conclusión, la autora resalta la importancia de abordar y gestionar el estrés laboral debido a sus potenciales efectos negativos en diferentes aspectos de la vida de los trabajadores. Las consecuencias del estrés laboral para la empresa son significativas por lo que;

Delgado (2018) menciona que el nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo. Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa.

El autor Carvajal y Hermosilla (2011) mencionan en su artículo los modelos que están centrados en explicar el estrés y el desgaste laboral los cuales son los siguientes:

Modelo de ajuste Persona, Ambiente de Harrison: Esta teoría pone énfasis en las características entre el individuo y el entorno, por tanto, analizar la percepción del ambiente y sus características y el nivel de autoconcepto del individuo es importante para la aplicación de este modelo en las distintas investigaciones empíricas ha llevado a una modificación del mismo al observar que los niveles de ajuste objetivos persona-ambiente no mostraban un impacto apreciable

en la salud mental, a menos que fuese percibido por el sujeto y por tanto llevado a la dimensión subjetiva de los niveles de ajuste.

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman: Según el modelo, la presencia de estresores y la respuesta de estrés son condiciones necesarias para hablar de estrés ocupacional. Otras facetas y características personales pueden influir en el proceso. Existe una faceta organizativa que se refiere a los comportamientos de los empleados con implicaciones en la eficacia de la organización. La duración del estrés también es importante. Además, se desarrolló un modelo extendido que considera estresores laborales y otras características de la situación como moderadores. Las características personales juegan un papel moderador y pueden generar distintas respuestas de estrés. El afrontamiento y la adaptación son medidas tomadas para solucionar los problemas derivados del estrés.

El modelo cibernético del estrés laboral de Edwards busca integrar los conceptos de autorregulación y estrés ocupacional. Este modelo plantea que el estrés en las organizaciones se puede entender como la discrepancia entre el estado actual de una persona y el estado deseado, en la medida en que esa discrepancia sea considerada relevante por el individuo.

En lugar de enfocarse en las características individuales o del ambiente por separado, se enfoca en la relación entre ambas. Para aplicar este modelo, es necesario utilizar una metodología que establezca metas y objetivos específicos para cada persona evaluada, lo que permite una mayor validez ecológica. Aunque hay pocos estudios empíricos que respalden esta perspectiva, los existentes han demostrado su valor añadido en la comprensión del estrés laboral.

La teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs: Es una teoría reciente que busca explicar el estrés laboral integrando modelos existentes y desarrollando enfoques provenientes del estudio del estrés fuera del entorno organizacional. Según este modelo, se deben

analizar cuatro niveles de estrés: los estresores como estímulos percibidos y evaluados como amenaza, la experiencia subjetiva de sentirse estresado, la respuesta de estrés como incremento de la activación cerebral y los cambios periféricos percibidos por la persona como resultado de la respuesta de estrés.

En un estudio realizado por los autores Quiroz y Rivera (2016), donde como objetivo principal de este estudio fue evaluar la posible correlación entre el estrés laboral y el estrés cotidiano. Dio como resultado que los análisis realizados indican que no se encontró ninguna relación entre ambos tipos de estrés.

Por lo tanto, se sugiere de manera tentativa que debido a la especificidad del estrés, cuando el entorno laboral cambia, las respuestas individuales también podrían ser diferentes y no estar relacionadas con el estrés, como conclusión del estudio los autores mencionan Con el fin de obtener resultados más significativos, es importante duplicar los descubrimientos previos en poblaciones con niveles bajos de estrés y en individuos con niveles altos de estrés, teniendo en cuenta las dificultades asociadas con la distinción precisa del estrés crónico, que debería evaluarse de forma independiente.

Otro estudio realizado por los autores Ramos y Pantoja (2019) que tiene como objetivo el estudio de las relaciones existentes que hay entre el estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento desde un punto de vista individual y colectivo dentro de instituciones públicas por lo que en este estudio resalta que el tipo de organización tiene un gran impacto en las fuentes de estrés y los mecanismos de afrontamientos empleados por los individuos, El género de los trabajadores influye en la percepción del estrés y las fuentes de estrés, pero no tiene relación con los mecanismos de afrontamiento utilizados.

El estado civil, la edad y el número de hijos tampoco tienen influencia en la experiencia del estrés o en los mecanismos utilizados para afrontarlo que se encontraron relaciones sólidas entre las fuentes de estrés y los mecanismos de afrontamiento, no se encontraron fuertes relaciones con las características individuales analizadas.

Un estudio de tesis realizado por el autor García (2016), teniendo como objetivo principal analizar los niveles de estrés laboral en trabajadores y personal administrativo, los siguientes resultados mostraron que el 67.50% de los participantes presentaban altos niveles de estrés, especialmente en los tipos de trabajo pasivo y de alta tensión laboral. Los autores hacen hincapié que los resultados fueron ligeramente más bajos que otros estudios realizados en México, China, Estados Unidos y Colombia. En cuanto a la relación laboral, se encontró que el 79.69% de los trabajadores y el 63% del personal administrativo presentaban altos niveles de estrés, en relación con el género, se observó que las mujeres tenían un mayor riesgo de desarrollar enfermedad física o mental en comparación con los hombres. Esto se relacionó con los tipos de trabajo pasivo y de alta tensión laboral, que a su vez estaban vinculados con el bajo control y la demanda laborales alta. En conclusión, este estudio reveló que los trabajadores y el personal administrativo presentaban niveles significativos de estrés laboral, lo que representa un riesgo para su salud física y mental.

Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y gestionar el estrés laboral para promover un equilibrio biopsicosocial saludable y el bienestar de los trabajadores. En el contexto de un GAD, factores como las demandas laborales, falta de control, falta de apoyo social y desequilibrio entre esfuerzo y recompensa pueden generar la presencia del estrés laboral. Es importante que los GADs consideren estos factores y teorías para abordar el estrés laboral, brindando apoyo y reconocimiento a los empleados, mejorando la comunicación y participación

en la toma de decisiones, y asegurando una distribución equitativa de recompensas. El bienestar de los empleados es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización, incluyendo los GADs.

MARCO METODOLOGICO

El objetivo del presente estudio es examinar y describir los factores del estrés laboral que experimentan los empleados del departamento de Desarrollo Social del GAD “EL TAMBO” durante el periodo octubre-enero 2024. Se llevarán a cabo encuesta y entrevistas para recopilar información detallada sobre los factores estresantes en el lugar de trabajo, los síntomas de estrés y las técnicas de afrontamiento que han utilizado los participantes.

El enfoque mixto permitirá una comprensión clara y precisa de como el estrés laboral afecta a los empleados de esta organización. Esto proporcionará información útil para el desarrollo de políticas y programas de bienestar laboral que promuevan un entorno de trabajo saludable y reduzcan el impacto negativo del estrés en los empleados.

El estudio actual utilizará un diseño mixto, utilizando enfoques cualitativos y cuantitativos, la investigación es de tipo transversal el objetivo será describir y analizar el grado de los factores del estrés laboral que experimentan los empleados del departamento de Desarrollo Social.

Se utilizarán cuestionario de la OIT-OMS para recopilar información sobre una variedad de temas relacionados con el estrés laboral, incluidas las fuentes de estrés, los síntomas físicos y emocionales, las técnicas de afrontamiento empleadas y la satisfacción laboral, este diseño permitirá obtener información sobre las principales fuentes de estrés, así como los efectos del estrés en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Además, servirá como base para la adopción o creación de métodos para prevenir e intervenir el estrés laboral en el lugar de trabajo.

POBLACION Y MUESTRA

El presente estudio examinará los factores del estrés laboral en el departamento de desarrollo social del gobierno autónomo descentralizado (GAD" EL TAMBO"), todos los empleados y funcionarios del departamento serán la población objetivo de nuestro estudio. Un total de 25 participantes fueron seleccionados aleatoriamente entre los empleados del departamento de desarrollo social para este estudio.

Con el objetivo de obtener una muestra representativa de la diversidad existente dentro del departamento, se incluirá empleados de diferentes puestos, niveles jerárquicos y años de experiencia.

Es importante destacar que este estudio ha sido autorizado y respaldado por el Gad cantonal correspondiente, quien ha permitido el acceso a las instalaciones y la colaboración de su personal. Además, se seguirán todas las normas éticas necesarias para la investigación y se mantendrá completamente confidencial los datos recopilados. Agradecemos a los empleados del departamento de desarrollo social del GAD cantonal por participar voluntariamente, ya que su contribución será esencial para alcanzar los objetivos de este estudio.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para este estudio sobre los factores de estrés laboral en el departamento de desarrollo social, se utilizarán los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral OIT: Este cuestionario consta de una serie de preguntas 25 diseñadas para medir la cantidad de estrés que experimentan los empleados en su entorno laboral. Clima laboral, respaldo de grupo, La carga de trabajo, la presión temporal, las relaciones interpersonales, la falta de control y otros factores de estrés serán evaluados.

Los datos serán tabulados mediante la aplicación IMB SPSS STADISTIC 0.26,0 donde se realizará la codificación y graficas de la encuesta realizada.

Entrevista semiestructurada: Una muestra representativa de participantes se entrevistará individualmente con el objetivo de obtener información cualitativa adicional sobre los factores de estrés laboral.

Las entrevistas se llevarán a cabo de manera amable y confidencial, lo que permitirá a los participantes expresar libremente sus opiniones y percepciones.

Los datos se recopilarán de la siguiente manera: Selección de participantes: 25 empleados del departamento de desarrollo social se seleccionarán aleatoriamente para participar en el estudio.

Usar el cuestionario: Los participantes deberán completar el cuestionario de evaluación del estrés laboral de manera individual y en un entorno tranquilo. Se les darán las instrucciones adecuadas sobre cómo responder a cada pregunta.

Realización de las entrevistas: Se llevarán a cabo entrevistas individuales con una muestra representativa de participantes.

Las entrevistas se grabarán con consentimiento previo para su análisis. Análisis de datos: Se realizará un análisis estadístico de los datos recopilados a través del cuestionario utilizando técnicas de análisis inferencial y medidas descriptivas. Además, se realizará un análisis cualitativo de las entrevistas para descubrir patrones y percepciones para el plan de propuestas de estrategias.

CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

El cuestionario se utilizará con un instrumento previamente validado y ampliamente utilizado en investigaciones sobre estrés laboral para garantizar su validez. Además, se realizará una revisión y validación cruzada de los ítems para garantizar que sean pertinentes y relevantes para la muestra de estudio en cuestión. Para medir el estrés laboral dentro de la empresa se utilizó el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 preguntas, Llanea

(2009, 472) nos menciona que el cuestionario se agrupa en 7 ítems y nos presenta los niveles en general sobre la interpretación del cuestionario sobre el nivel existente de estrés en cada factor Estructura. Clima organizacional, Tecnología. Influencia del líder. Territorio. Falta de cohesión. Respaldo del grupo de trabajo. Interpretación general del cuestionario: Bajo nivel de estrés: < 90,2 Nivel intermedio: 90,3 – 117,2 Estrés: 117,3 – 153,2 Alto nivel de estrés: > 153,3. Confiabilidad del instrumento: En mi investigación para determinar la validez del cuestionario se ha demostrado que, en la investigación de Suarez, A (2013) se ha utilizado el cuestionario de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, donde con una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos.

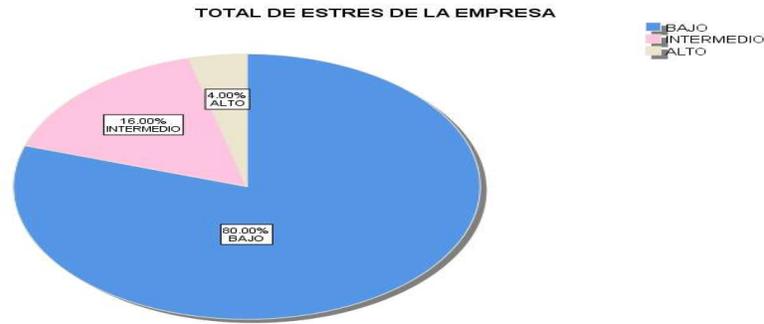
Los resultados que se obtuvieron en esta investigación determinan que es un instrumento confiable y valido para medir el estrés laboral, por lo que se demuestra que se realizó criterios de jueces en una prueba binomial teniendo resultados menores a 0,50, que define al instrumento confiable y útil en esta investigación ya que me sirve para analizar factores estresantes dentro de la organización.

Para finalizar mediante el procesamiento de datos de la investigación se observa que el cuestionario posee un alfa de Cronbach de 0,971 considerado un nivel alto por tanto se puede demostrar que la herramienta tiene validez para su aplicación.

En general, se mantendrá la confidencialidad y el anonimato de los participantes para garantizar la confiabilidad de los resultados. Además, los encuestadores y entrevistados recibirían las instrucciones adecuadas y seguirán procedimientos estandarizados.

ANALISIS E INTERPRETACION

Gráfico 1 *Total del estrés de la empresa*



Fuente: Elaboración propia.

ANALISIS DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL.

Como se observa en la imagen, los niveles percibidos de estrés laboral en la empresa no son elevados. La mayoría del personal muestra un nivel bajo de estrés, mientras que un grupo mayoritario experimenta un nivel intermedio. Por otro lado, una pequeña parte de la muestra sufre un nivel alto. Cabe recalcar que no se observan casos de estrés presente. Estos resultados me permiten concluir que, a nivel de la empresa, el estrés laboral no tiene un impacto significativo en la organización.

El bajo nivel de estrés puede atribuirse al tipo de trabajo realizado en el departamento de desarrollo social, donde la mayoría de los cargos implican tareas en campo y no están expuestos a demandas o factores estresantes dentro del entorno laboral. Más bien, se enfrentan a situaciones estresantes fuera del ámbito de trabajo.

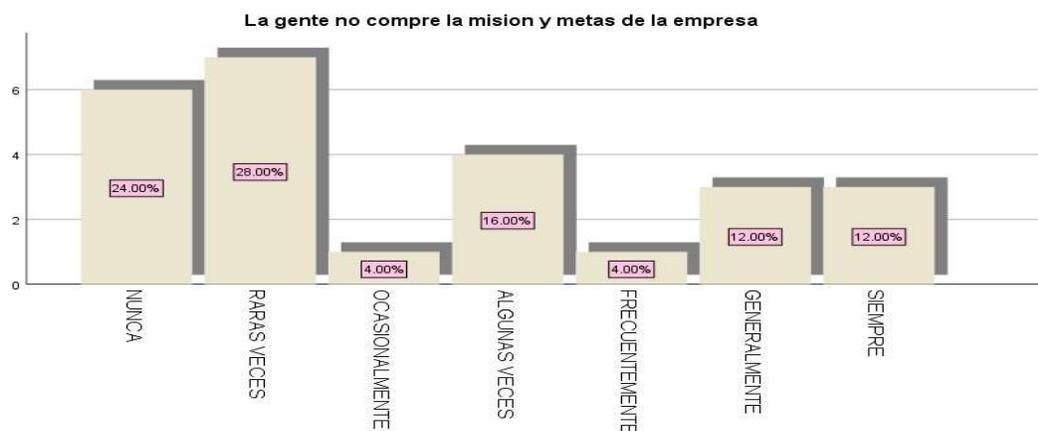
En cuanto a los niveles de estrés dentro del departamento de desarrollo social, los resultados muestran un nivel bajo. Esto se puede explicar debido a que el personal se encuentra distribuido en distintos niveles jerárquicos. Los colaboradores en posiciones jerárquicas más altas, encargados de tomar decisiones y con cargas laborales y responsabilidades mayores, están más propensos a padecer estrés laboral.

Análisis de los factores

Clima Laboral

Según la clasificación de los elementos 1, 10, 11 y 20, estos nos permiten evaluar el nivel de estrés que el clima laboral está generando. A continuación, veremos cómo se ha valorado cada uno de estos elementos.

Gráfico 2 *Item 1: La gente no comprende la misión y metas de la organización.*



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar el 24% del personal, Nunca se estresa por no comprender la misión y visión, mientras que el resto sí muestra una preocupación al respecto. La mayoría se estresa con raras veces y algunas veces mientras que muy pocos colaboradores experimentan estrés por tal razón. Es fundamental para un desempeño efectivo en el departamento de desarrollo social del GAD comprender la misión, visión y funciones de la entidad. Sin embargo, es evidente que la mayoría de los colaboradores en este departamento no se ven afectados por el estrés relacionado con este aspecto. Esto se debe a que ocupan principalmente cargos operativos que no están directamente vinculados con el desarrollo estratégico del GAD.

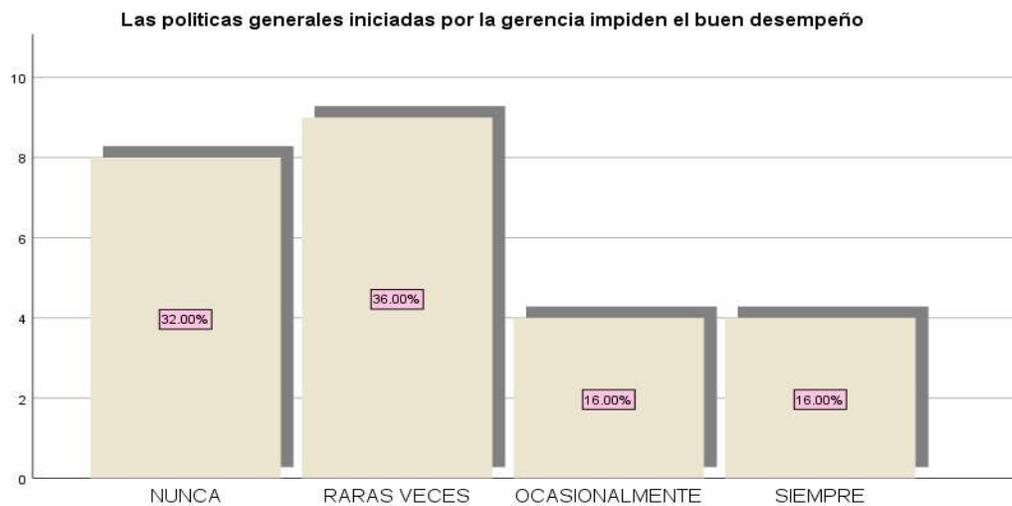
Gráfico 3 Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.



Fuente: Elaboración propia.

La representación gráfica muestra que la comprensión de la estrategia organizacional genera estrés en la mayoría del personal del departamento de desarrollo social, la mayoría de los colaboradores señalan que raras veces 36% se estresan por no entenderla, mientras que otro grupo experimenta este estrés con menor frecuencia. La comprensión de los objetivos del departamento, que consisten en alcanzar logros y orientar a los colaboradores hacia la dirección de la empresa, puede generar estrés en un grupo mayoritario. Esto se debe a que el departamento se enfoca en brindar servicios a la comunidad y en su desarrollo.

Gráfico 4 Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra que la mayoría de colaboradores se estresa raras veces y nunca 36% a causa de las políticas de la empresa, mientras que el 16 % de colaboradores experimentar estrés por esta razón. Los niveles de estrés percibidos en este ítem se originan debido a que la mayoría de las personas están al tanto de las políticas generadas por la empresa por lo que comprenden adecuadamente las reglas haciendo que no sea una fuente de estrés dentro de la organización.

Gráfico 5 Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo



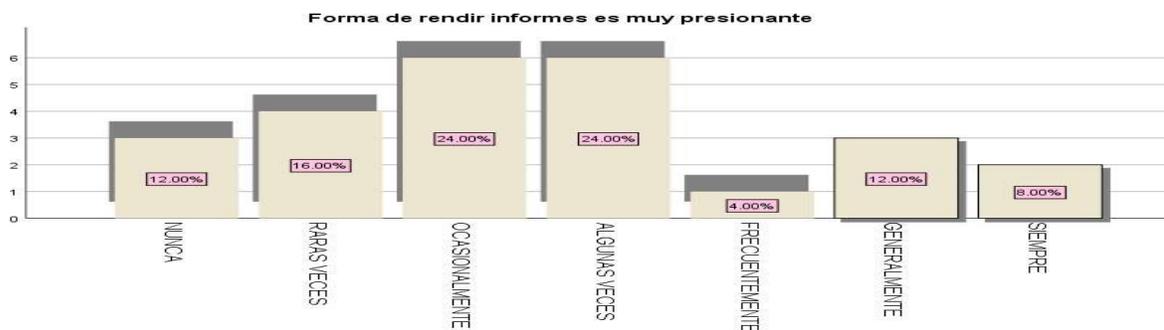
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico revela que la mayoría del personal rara vez o nunca experimenta estrés debido a la falta de dirección y objetivos. Sin embargo, un 12% del personal ha experimentado estrés por esta razón. A pesar de esto, el nivel de estrés causado por este factor es bajo, lo cual sugiere que la empresa tiene claras las responsabilidades y objetivos. Al analizar cada uno de los elementos del clima organizacional relacionados con el ambiente interno y las relaciones laborales, se puede concluir que en general, rara vez o nunca el clima laboral es causa de estrés. Esto indica que el ambiente de trabajo dentro del departamento es positivo y que las estrategias de la organización no afectan a nivel personal. Sin embargo, las políticas generadas por la gerencia pueden causar estrés personal debido a las demandas diarias a las que algunos colaboradores pueden estar expuestos.

Análisis del factor “Estructura Organizacional”

A continuación, se procederá a analizar los ítems 2,12,16 y 24, los cuales evalúan el nivel de estrés causado por el factor de “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL”.

Gráfico 6 Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

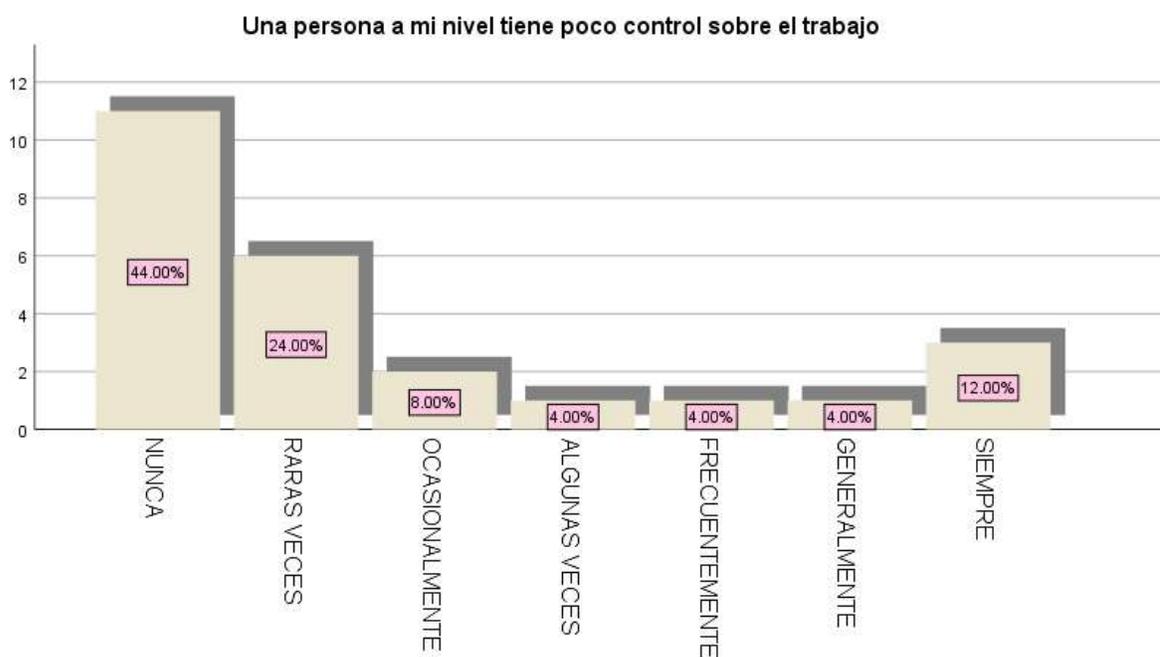


Fuente: Elaboración propia.

En los resultados del gráfico se puede evidenciar que la gran mayoría de los empleados experimenta estrés ocasional o frecuentemente al rendir informes a sus superiores. Sin embargo, también existe un grupo minoritario que se estresa por esta razón.

Los niveles de estrés percibido en este aspecto ponen de manifiesto que los colaboradores se sienten presionados en ocasiones al momento de realizar sus informes. Esta situación puede deberse a la falta de tiempo asignado para llevar a cabo sus tareas, lo cual puede generar excesivas expectativas y demandas por parte de los jefes inmediatos, ocasionando así niveles de estrés en los empleados.

Gráfico 7 Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

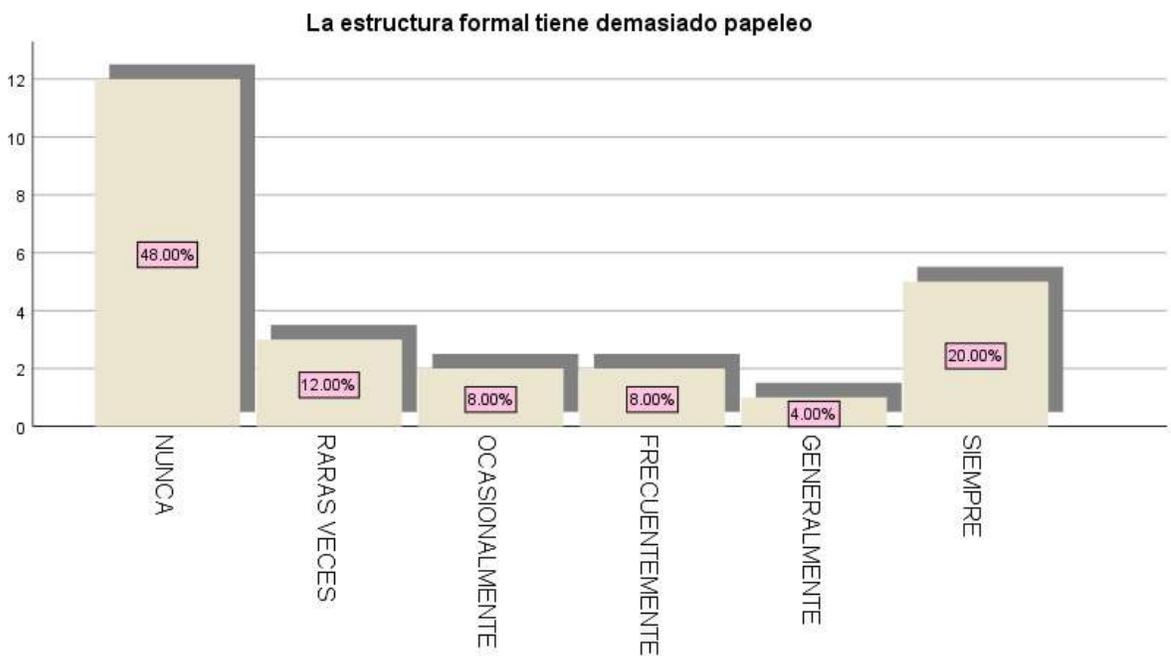
En base a los resultados del gráfico, se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores no experimenta un nivel significativo de estrés debido al control de su trabajo, ya que el 44% indicó que nunca se estresa por esta razón.

Además, el 24% manifestó que rara vez se estresa por esta situación, mientras que solo un pequeño porcentaje del 12% reportó un estrés constante. Estos resultados sugieren que aquellos

colaboradores que nunca experimentan estrés o rara vez lo hacen podrían tener una clara comprensión de sus actividades y responsabilidades asignadas.

Por otro lado, aquellos colaboradores que sufren de estrés podrían estar enfrentando una carga de trabajo en comparación con sus compañeros en el mismo nivel causando malestar y estrés en estos colaboradores.

Gráfico 8 Ítem 16. *La estructura formal tiene demasiado papeleo*



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los empleados nunca, rara vez u ocasionalmente se estresan debido a la estructura formal de la empresa, la cual involucra una gran cantidad de papeleo. Sin embargo, una parte considerable de empleados sí experimenta estrés por este motivo.

La diferencia en los niveles de estrés en este factor puede deberse a que la mayoría de los empleados que no se estresan están acostumbrados a la estructura y a los procesos de la empresa, ya que tienen experiencia y llevan un tiempo considerable desempeñando su cargo. Por otro lado, aquellos colaboradores que sí experimentan estrés pueden ser nuevos en la organización o en sus roles específicos, lo cual dificulta la comprensión y adaptación a la compleja estructura formal de la empresa.

Gráfico 9 Ítem 24. *La cadena de mando no se respeta*



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico refleja que la mayoría de los colaboradores experimenta estrés siempre o con frecuencia debido a la falta de respeto a la cadena de mando en la empresa.

Sin embargo, hay una parte considerable de colaboradores que no experimenta estrés en absoluto o solo ocasionalmente por esta razón. La principal causa de los niveles de estrés asociados a este factor es la falta de respeto a la jerarquía. Parece que los grupos de trabajo dentro del departamento trabajan de forma independiente, lo cual dificulta la comunicación efectiva y la toma de decisiones. Esto, a su vez, complica el manejo de la autoridad y la resolución de problemas

internos. Al analizar los elementos del gráfico, se observa que la estructura organizativa puede generar estrés cuando los colaboradores no tienen claridad sobre los informes que deben presentar, el control de sus actividades y la autoridad ejercida por sus superiores inmediatos en relación con sus cargos.

Los resultados obtenidos en este aspecto indican que la estructura de la empresa es a menudo o siempre una fuente de estrés. Esto sugiere que la mayoría del personal no tiene una comprensión clara de la estructura organizativa, las responsabilidades, los límites y las líneas de supervisión.

Análisis del factor “Territorio Organizacional”

El concepto de territorio organizacional, según la herramienta de la OIT, se refiere al espacio individual en el que el trabajador realiza sus labores. Los ítems 3, 15 y 22 evalúan el nivel de estrés asociado a esta variable. A continuación, se detalla cada uno de los tres ítems mencionados.

Gráfico 10 Ítem 3. *No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo*

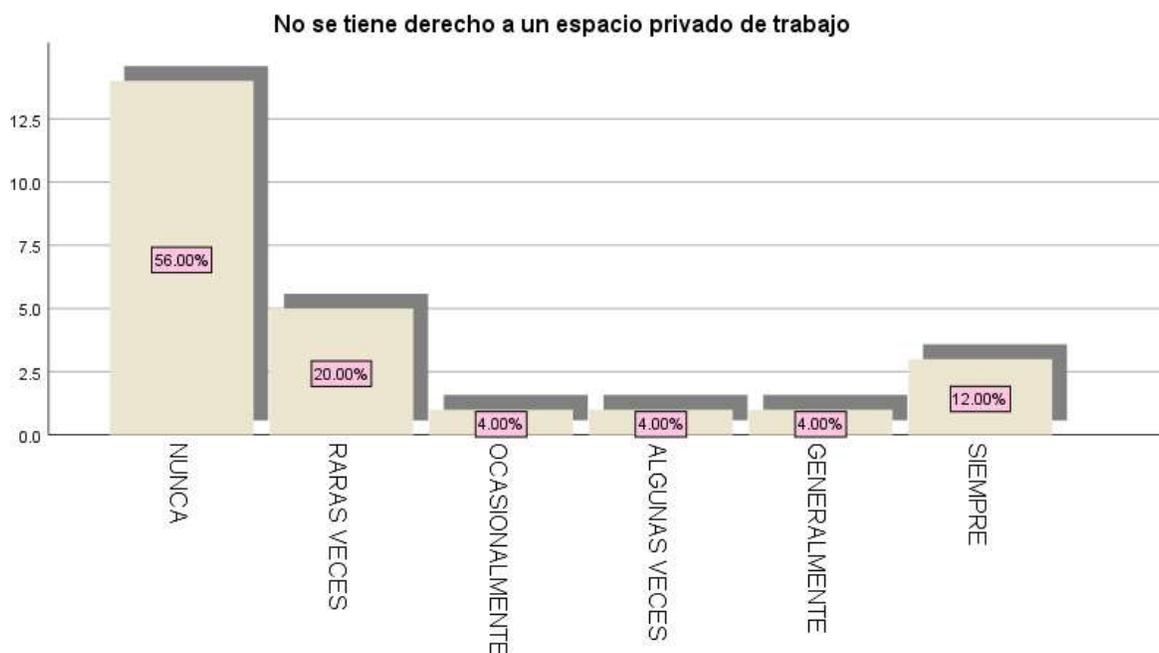


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca experimenta estrés debido a la falta de control sobre su trabajo. Sin embargo, un porcentaje considerable de colaboradores sí experimenta estrés por este motivo.

Es importante destacar que los porcentajes obtenidos en relación con esta pregunta son bastante bajos. Esto se debe a que, como se mencionó anteriormente, los empleados tienen un buen control sobre sus actividades laborales, lo que les permite enfocarse diariamente en el cumplimiento de las tareas y objetivos de la empresa.

Gráfico 11 Ítem 15. *No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.*

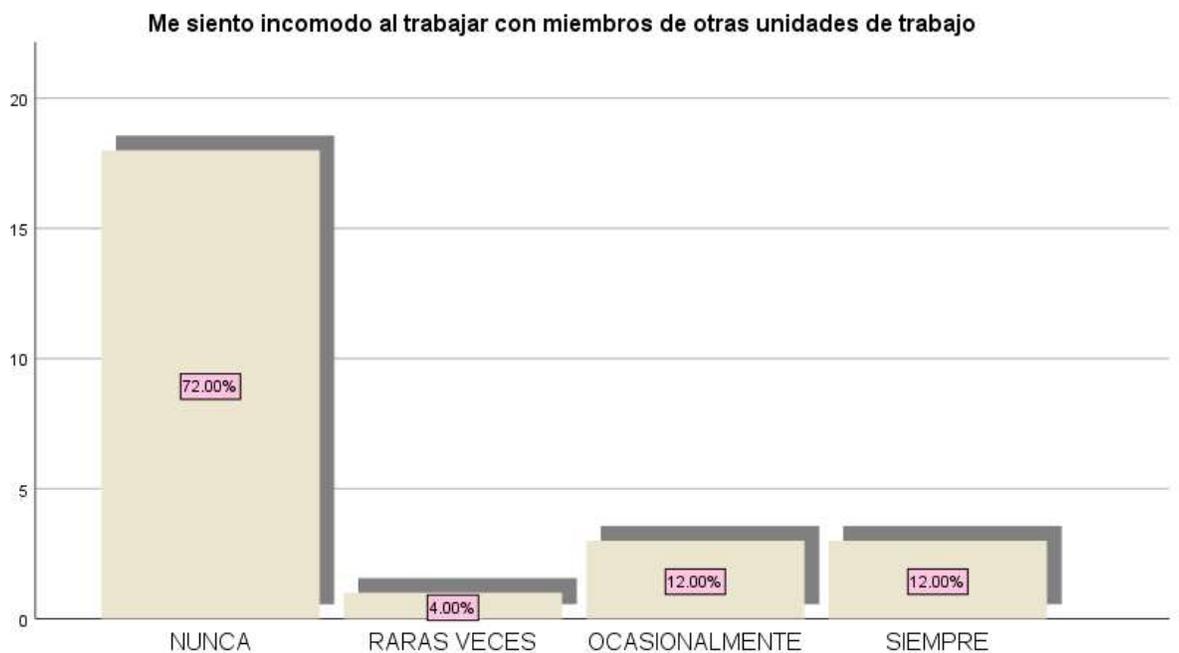


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede apreciar que aproximadamente la mitad de los colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés debido a tener un espacio de trabajo privado. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje de colaboradores muestra estrés por esta razón.

Esto se debe a que la mayoría de los empleados del departamento de desarrollo social realizan trabajo de campo diariamente, lo que implica que llevan a cabo sus actividades fuera de las oficinas. Esta situación no les genera estrés ya que están acostumbrados a trabajar en este entorno y se adaptan a las condiciones del trabajo en campo.

Gráfico 12 Ítem 22. *Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo*



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico revela que la mayoría de los empleados no experimentan estrés debido a la colaboración con diferentes áreas o departamentos. No obstante, hay algunos empleados que ocasionalmente o siempre se sienten incómodos y estresados trabajando en conjunto.

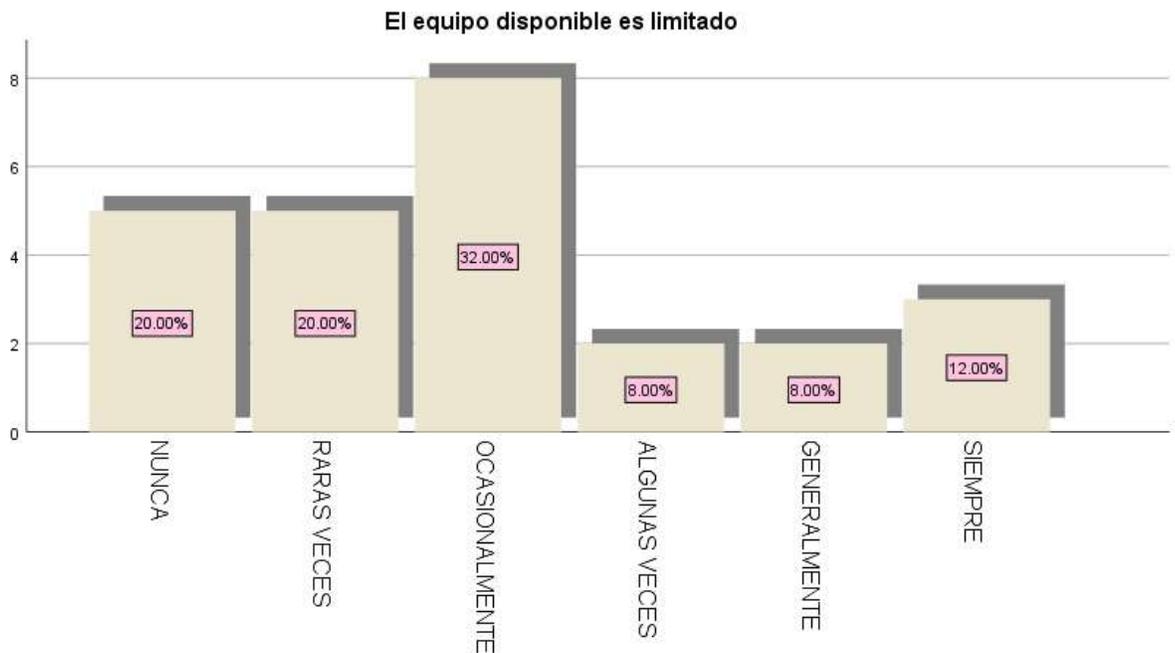
Es importante destacar que los niveles de estrés en esta área son inferiores a los de otras categorías. Esto puede explicarse por la presencia de un equipo de trabajo multidisciplinario en el GAD, donde se fomenta el intercambio de información entre departamentos.

En cuanto al factor "Territorio Organizacional", se observa un nivel moderado de estrés. Esto sugiere que los empleados que trabajan en una empresa pública pueden no estar familiarizados con las necesidades específicas de su área de trabajo, ya que no todos tienen un espacio de trabajo privado. Sin embargo, las personas han logrado adaptarse e integrarse con otras áreas y personas en sus tareas a realizar día a día.

Análisis del factor "Tecnología"

El cuestionario indica que los ítems 4, 14 y 25 se encargan de medir el nivel de estrés que los empleados experimentan debido al factor tecnológico en la empresa que se detallan a continuación.

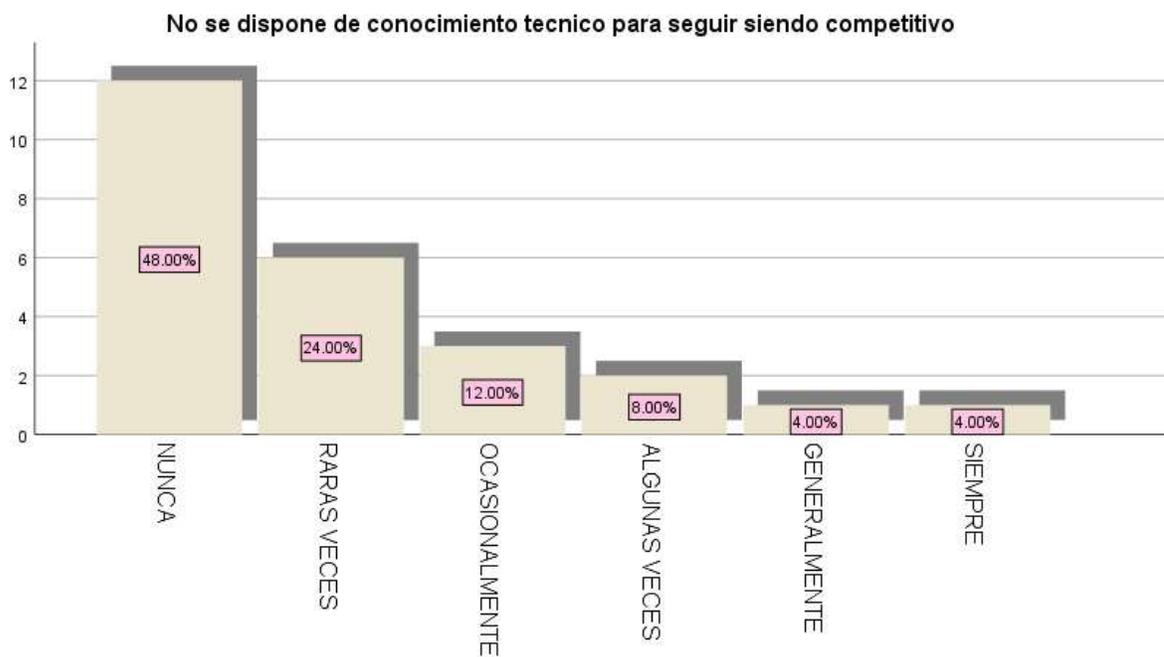
Gráfico 13 Ítem 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los colaboradores experimentan estrés ocasional o siempre debido a la falta de equipos adecuados para realizar su trabajo de manera oportuna. Aunque un grupo minoritario no ha experimentado estrés por esta razón, los niveles de estrés asociados a esta situación son más altos debido a que la empresa es pública y no cuenta con las herramientas y equipos de calidad necesarios para llevar a cabo las tareas correspondientes a cada cargo. El personal se adapta a estas limitaciones, aunque la mayoría de ellos expresan que la falta de insumos necesarios para facilitar sus tareas a tiempo y de manera eficiente sí genera estrés.

Gráfico 14 Ítem 14. *No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo*



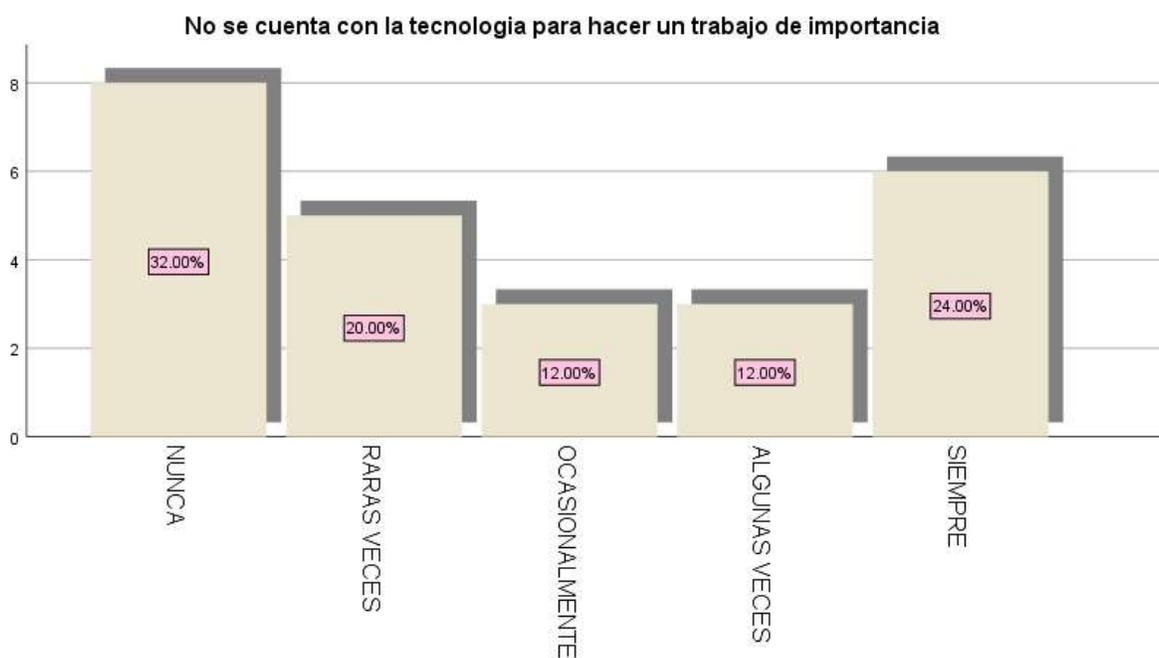
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados del gráfico, se puede observar que la falta de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo rara vez o nunca genera estrés en la mayoría de los

empleados. Sin embargo, un pequeño grupo experimenta estrés de vez en cuando debido a esta causa.

Los niveles bajos de estrés ocasionados por esta situación se deben a que el personal de la organización se siente altamente capacitado y familiarizado con los conceptos y conocimientos técnicos necesarios para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva, lo que evita que la falta de conocimiento se convierta en una fuente de estrés frecuente.

Gráfico 15 Ítem 25. *No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia*



Fuente: Elaboración propia.

Según se puede apreciar en el gráfico, la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés por no contar con la tecnología necesaria para realizar trabajos importantes.

Sin embargo, un grupo más reducido de empleados sí experimenta estrés algunas veces o siempre debido a este factor.

Esta diferencia en los niveles de estrés podría explicarse dentro de la empresa debido a que, si bien el lugar cuenta con tecnología moderada para llevar a cabo un trabajo eficiente, en ocasiones se presentan fallas como cortes de señal o problemas con el internet. Estos factores pueden generar estrés en algunos colaboradores que dependen de manera significativa de la tecnología para realizar sus tareas.

Es importante destacar que el factor "Tecnología" es de vital importancia dentro de la empresa, ya que es el elemento fundamental que permite que los trabajadores desarrollen sus labores. Si los colaboradores no reciben los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera regular, es probable que experimenten estrés como resultado.

Análisis del factor “Influencia del líder”

Para analizar el factor de la influencia del líder como nivel de estrés se describirán de acuerdo con la agrupación 5,6, 13 y 17 a continuación cada uno de ellos.

Gráfico 16 Ítem 5. *Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes*



Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados del gráfico, se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés debido a que sus supervisores no defienden sus intereses ante los jefes. Sin embargo, existe un pequeño grupo de empleados que sí han experimentado estrés por esta razón. Esto podría explicarse por el hecho de que la gran mayoría de los colaboradores nunca han estado involucrados en situaciones conflictivas dentro de la empresa, lo cual evita que puedan ser objeto de represalias. Por lo tanto, la forma en que los conflictos son manejados y resueltos no ha sido motivo de estrés para la mayoría de los empleados.

Gráfico 17 Ítem 6. *Mi supervisor no me respeta*

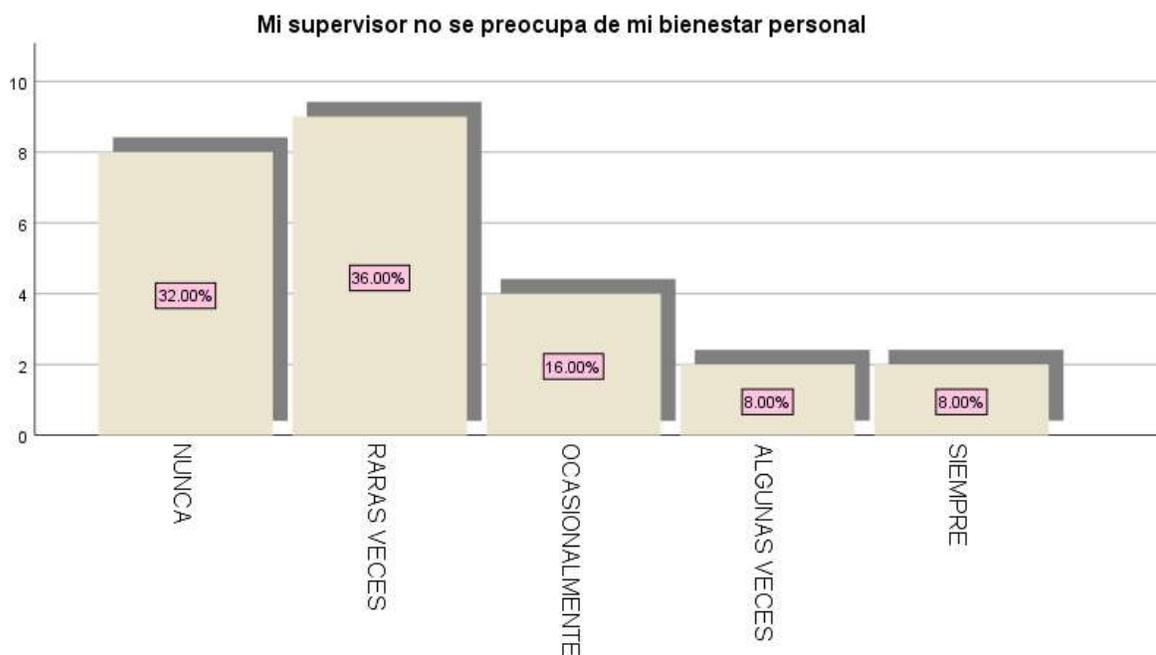


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se observa que la mayoría de los empleados afirman que rara vez o nunca se estresan debido a la falta de respeto por parte de sus supervisores. Sin embargo, hay una minoría que experimenta estrés constantemente debido a este factor.

Los niveles bajos de estrés en este aspecto pueden deberse a que en la empresa se promueve una cultura de valores personales y respeto mutuo entre superiores y subordinados. Por otro lado, la otra parte de los empleados pueden experimentar estrés debido a la falta de entendimiento o a una relación de confianza escasa entre el jefe y el colaborador.

Gráfico 18 Ítem 13. *Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal*



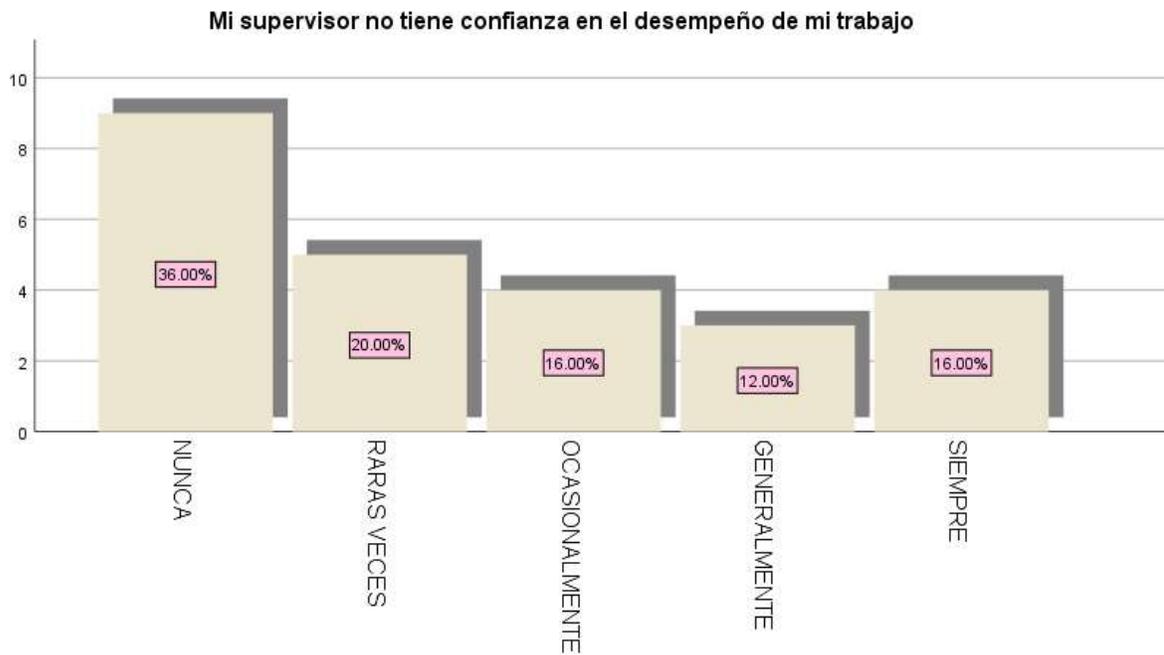
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico revela que la mayoría de los empleados rara vez o nunca se estresan debido a la falta de preocupación de sus supervisores por su bienestar personal. Sin embargo, un porcentaje menor ha experimentado estrés en ocasiones o de manera constante por esta razón.

Los valores bajos en este aspecto podrían sugerir que los jefes inmediatos muestran preocupación por el bienestar de su personal, lo que evita que se genere estrés. Sin embargo, la otra parte de los empleados podría experimentar estrés debido a las demandas y expectativas de los

supervisores sin considerar el estado físico, emocional y cognitivo que puede estar presentando el colaborador en ese momento.

Gráfico 19 Ítem 17. *Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo*



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico, se puede observar que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés debido a la falta de confianza en su desempeño laboral, mientras que hay un grupo de colaboradores que sí han experimentado estrés por esta razón.

El estrés en aquellos colaboradores que lo experimentan puede deberse a la falta de habilidades o conocimientos para realizar su trabajo de manera efectiva, así como a la falta de confianza por parte de sus superiores en su capacidad para cumplir con sus responsabilidades. Esto

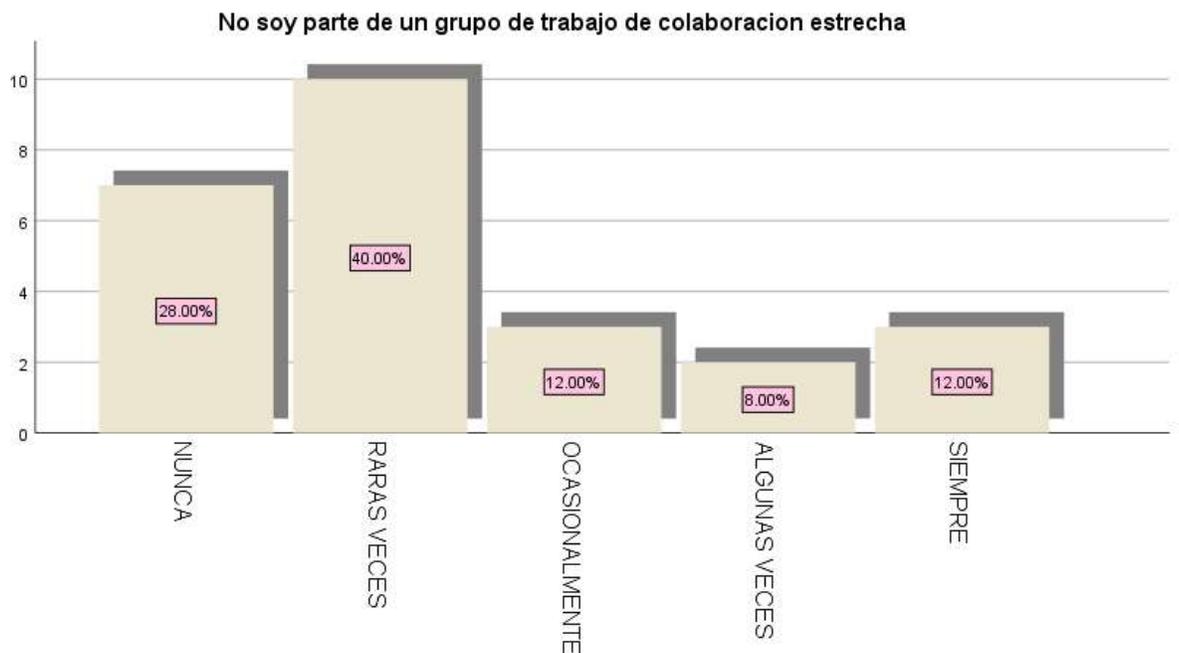
puede generar un ambiente de tensión que impacta negativamente en la autoestima y motivación en el trabajo.

Es importante tener una comunicación abierta con el supervisor para comprender las razones detrás de esta falta de confianza y buscar maneras de mejorar y demostrar el valor profesional. Además, es posible que los niveles moderados de estrés en el ítem "influencia del líder" se deban a la falta de liderazgo y habilidades en la gestión de equipos dentro de la empresa para llevar a cabo las actividades de manera efectiva.

Análisis del factor “Falta de cohesión”

Para analizar este factor detallaremos la agrupación de los ítems 7, 9, 18, 21 a continuación.

Gráfico 20 Ítem 7. *No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha*

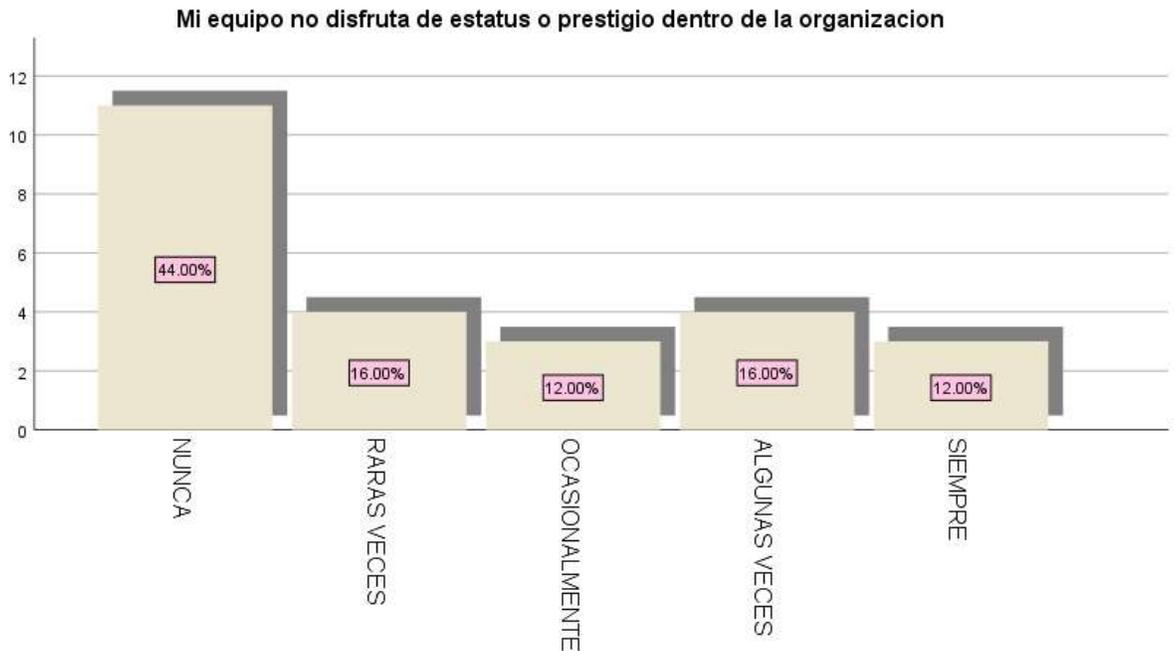


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra que la gran mayoría de los colaboradores rara vez se estresa, y nunca se estresa por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha. Por otro lado, un pequeño grupo de colaboradores sí ha experimentado estrés debido a esta situación.

Estos resultados indican que el nivel de estrés percibido es bajo, ya que el departamento está compuesto por grupos que contribuyen a alcanzar un objetivo empresarial común. Sin embargo, los casos en los que se ha experimentado estrés podrían deberse a conflictos laborales entre compañeros, lo cual representa una fuente de estrés para los involucrados.

Gráfico 21 Ítem 9. *Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización*



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico revela que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés debido a la falta de estatus o prestigio dentro de la organización. Mientras que una minoría experimenta estrés con menos frecuencia.

Los niveles de estrés percibidos en este factor se deben a que en la empresa se valora la importancia de todas las áreas para lograr los objetivos, y cada departamento tiene un prestigio que contribuye a un estatus igualitario. Sin embargo, algunos colaboradores se podrían estresarse porque desean obtener mayor reconocimiento dentro del grupo de trabajo.

Gráfico 22 Ítem 18. *Mi equipo se encuentra desorganizado*



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico revela que algunos colaboradores rara vez o nunca experimentan estrés debido a la falta de organización en su equipo. Sin embargo, también hay un grupo significativo de personas que sí se estresan debido a esta razón.

Es probable que los niveles de estrés percibidos sean consecuencia de que los colaboradores no sienten que sus equipos de trabajo estén bien organizados. Como resultado, es posible que estén

expuestos a fuentes de estrés, ya que la falta de organización dificulta la realización de tareas de manera adecuada.

Gráfico 23 Ítem 21. *Mi equipo me presiona demasiado*



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca se estresan debido a la presión ejercida por su equipo de trabajo. Los niveles de estrés percibidos en este aspecto son bajos, ya que los colaboradores no se sienten presionados para lograr los resultados de los trabajos, dado que cada uno tiene responsabilidades y funciones claras que cumplir.

La falta de cohesión conlleva a que los colaboradores puedan experimentar estrés debido a la ausencia de unidad y trabajo en equipo en su grupo. Si no existe una adecuada cohesión entre los miembros, pueden surgir conflictos, falta de comunicación, falta de apoyo mutuo, entre otros aspectos, lo cual dificulta la ejecución de las tareas y genera estrés en los colaboradores.

Según los resultados, se puede argumentar que los niveles de estrés en relación con la falta de cohesión son moderados, dado que los equipos de trabajo ya se han consolidado y poseen una cohesión adecuada. No obstante, sería beneficioso mejorar la comunicación tanto entre los distintos departamentos como entre los miembros del mismo equipo.

Análisis del factor “Respaldo de Grupo”

Para analizar el factor de respaldo de grupo detallaremos los resultados de los ítems agrupados de 8, 19, 23.

Gráfico 24 Ítem 8. *Mi equipo no respalda mis metas profesionales*



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores rara vez se estresan o nunca se estresan debido a la falta de respaldo de su equipo de trabajo en relación con sus metas profesionales.

Los resultados obtenidos indican que cada colaborador tiene metas profesionales individuales que contribuyen al éxito de la empresa y proporcionan dirección.

Gráfico 25 Ítem 19. *Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes*



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores experimenta poco o nulo estrés debido a la falta de protección de su equipo de trabajo ante demandas injustas de los jefes en relación con su desempeño laboral.

Por otro lado, un grupo de colaboradores experimenta estrés como resultado de este factor, posiblemente porque no se sienten parte de un equipo y, por lo tanto, no se sienten respaldados ante estas demandas laborales injustas.

Gráfico 26 Ítem 23. *Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario*



Fuente: Elaboración propia.

Según los datos del gráfico, se puede notar que la mayoría de los colaboradores rara vez o nunca se estresan por la falta de apoyo técnico de su equipo en situaciones necesarias. Sin embargo, un grupo significativo de colaboradores experimenta estrés debido a este motivo.

Estos resultados sugieren que los grupos de trabajo en el departamento se respaldan entre sí para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, lo cual beneficia tanto al colaborador como a la empresa. Por lo tanto, los bajos niveles de estrés mostrados en el gráfico indican que hay un respaldo efectivo en comparación con otros aspectos evaluados.

8. ANALISIS Y INTERPRETACION

PREGUNTAS	E1	E2	E3	E4	E5
1 ¿Cuáles son las principales demandas laborales que generan estrés en las actividades que realizada día a día?	Al trabajar Ambiente tranquilo,es libre de realizar las actividades	Falta de equipos necesarios	No hay organización dentro del departamento	Mucho tiempo en documentacion	Cuando se acumula la documentacion
2¿Cuáles son las principales fuentes de presión que experimenta en su entorno laboral?	No experimenta fuentes de estrés.	Informes, Documentacion.	No hay recursos para realizar una tarea eficiente.	Tiempo brindado para realizar una tarea.	la principal es la revision de documentacion.
3 ¿Qué tareas o responsabilidades siente que le causan un mayor nivel de estrés?	Pasar datos a plataformas	Tiempo que dan para realizar una tarea.	Todas las tareas son una responsabilidad y hay que cumplirlas.	40 fichas a mano, escribir, y aplicaciones de test pero es moderado.	realizar afiches de evolucion
4Ha experimentado alguna vez una disminución en su rendimiento laboral debido al estrés? Si es así, ¿cómo ha afectado su desempeño y resultados?	A cuasa Problemas personales.	Rara vez experimenta, se siente cansando	Cansancio fisico mental	si una ocasión, vida personal y trabajo y pandemia experimento estrés.	si ya no le da ganas.
5¿Considera que el estrés laboral influye en su capacidad para mantenerse concentrado y enfocado en sus tareas diarias?	Considera que si influye totalmente	Si, uno cansando la mente no quiere trabajar.	Si, pero logra sobresalir de esta situacion	no por que maneja adecuadamente	Si por que no cumple acabalidad las actividades.
6¿Ha notado cambios en su productividad y eficiencia laboral cuando se encuentra bajo situaciones de estrés? De ser así, ¿puede brindar ejemplos de cómo esto ha afectado su desempeño?	Si afecta en la motivacion	a veces, se equivoca y sale mal los archivos	No he presentado	No ha notado.	Si, por que sale incoventientes y uno se estresa
7¿Existen programas o iniciativas en su organización que estén dirigidos a brindar apoyo para manejar el estrés laboral?	Desconoce.	No conoce	No hace años no existe.	No, pero como son psicologos se dan su propia terapia.	No conoce
8¿Cuáles consideran que son las principales necesidades del personal (trabajadores) para sobrellevar el estrés laboral?	Dotar de herramientas e intrumentos didactivos.	Tiempo para ejercitarse	Potenciar el Talento humano para abordar estas necesidades.	Una impresora para realizar el trabajo.	Mejorar la relacion laboral.
9¿Qué sugerencias o recomendaciones haría para implementar estrategias efectivas de manejo del estrés laboral?	Campeonatos internos, tiempos recreativos, capacitaciones.	Cursos motivacionales,10 minutos para actividades fisicas	Capacitaciones dependiendo de las areas de acuerdo a las actividades.	Tecnincas para brindar acompañamiento, excursiones salir de lo monotomo un día a la semana.	Convivencia entre personal para exista confianza.

E6	E7	E8	E9	E10
El ambiente laboral es toxico.	Existe actividades nuevas y hay desconocimiento.	al realizar un informe	Falta de comunicaci3n.	No se da tiempo y acumulacion de documentos.
No hay un liderazgo.	La coordinacion de documentos por fin de a1o bastante documentacion.	al final de mes presentar informes	Nos piden cosas a ultima hora.	Sobrecarga y no respetan horarios de trabajo.
Documentacion de llevar cada vez.	Acumulacion de actividades.	Cuando hay que entregar inforemes con poca anticipacion.	No por que realiza bien su trabajo.	Entrega de documentacion.
Si, por que se deja para el ultimo las cosas	Si, impotencia al tiempo.	No ha experimentado.	No ha experimentado.	En el ultimo mes si, por ser una presion.,
Si, por que no se llega al cien por ciento de la concentracion para realizar una tarea.	Si cuando no controla adecuadamente.	Tal vez si en algunas situaciones pero en el trabajo no.	No, siempre se trata de dar el 100%	Yo, no se dedica a actividades.
Si, es un desgaste emocional y fisico.	por consecuencia se da, y no se siente optimo para realizar una tarea.	No, siempre le da todo y no le ha afectado.	A veces cuando cambian de actividades a ultima hora.	Ya no da ganas de realizar nada
Si cree que hay pero no dan capacitaciones.	Como es trabajador nuevo, pero cree que debe existir.	No conoce.	No hay.	No conoce.
Capacitaciones en comunicaci3n y trabajo en equipo.	Varias, principales es espacios liberales para despejar la mente.	Charlas, dinamicas, y tiempo para actividades laborales.	Area de charlas motivacionales.	Lugar adecuado para realizar una tarea y pago de salarios a tiempo.
Capacitaciones, y mejorar la comunicacion.	No recomienda ninguna sugerencia o recomendaci3n.	Proyecto conjuntamente con Talento humano, para abordar temas emocionales para desempe1ar de mejor manera,	Capacitaciones y un profesional para abordar este problemática.	Liderazgo y comunicaci3n por existe un ambiente toxico y es causante de estr3s.

E11	E12	E13	E14	E15
Estrés de revisar documentacion.	La gente que no comprende el trabajo que se realiza.	La falta de comunicación, liderazgo, conformismo.	Planificacion	Informes ya que demanda actividades extras.
Descordinacion y compromiso que no existe en compañeros.	La presion que le pone la gente.	Egoismo cuando existe un equipo de trabajo.	realizar Proyectos.	Falta de comunicación y no los toman en cuenta,
Cuando realizo visitas y la gente esta en condiciones malas.	Cuando hace la limpieza piensa que el tiene que cuidar todo le encargan cosas fuera de sus funciones.	Cuando se meten en las funciones que no les corresponde.	Realizar estos proyectos y planificaciones a tiempo.	Falta de compromiso causa estrés.
No	Si el estado en el estado de animo.	Si, por que es un cansancio.	Si, hay días que estas motivado y días que no.	Si, por el rendimiento.
Si, por que la carga laboral es demasiada y aveces no se avanza.	Si, en la capacidad de realizar en sus tareas a hacer,	Influye al grupo tambien donde al final te da igual si haces o no.	Si por que esta concentrado realiza con efectividad su trabajo.	No siempre por que se logra sobreponer.
No, habla mas en salud con mas tension.	Si, en el rendimiento ya no es el mismo, la carga.	Si, al salir nuevas actividades es un nuevo reto.	Si, cuando hay cargas laborales.	Si, por que hay desmotivacion.
No conoce.	No existe.	No conoce.	No conoce.	No hay.
Una psicologo quien nos escuche.	Ser escuchados y socializar con la gente el respeto.	Tiempo para convivir, jornadas deportivas.	Apoyo del jefe principal.	Realizar Capacitaciones sobre relaciones humanas.
Profesional para abordar estas tematicas, charlas de relaciones interpersonales.	Capacitaciones.	Todos los lunes dar charlas de motivacional.	Un psicologo, capacitaciones y terapias para nivelar el estrés.	Seleccionar bien el personal, motivaciones, charlas.

E16	E17	E18	E19	E20
Las variedades de actividades y el tiempo.	Cuando se trabaja dentro de una oficina.	En las comunidades por que no saben el trabajo que se realiza.	No respetan los horarios.	Al tener trabajo de campo, no existe demandas para tener estrés.
Otras instituciones piden informacion a primera hora.	Exigencias de la personas.	Los malos comentarios	Exigencias por parte de las personas.	No hay muchas actividades para realizar y no se siente util,
Pendientes de todo el personal que tiene a cargo.	Informes y planificaciones.	Demasiado papeleo y evidencias.	Cuando no respetan horarios laborales.	Delegan cosas que no sepan con la area que no esta en sus funciones.
Si en ocasiones se satura con tanta presion pero hay que superarlas.	No ha afectado.	No hasta el momento no.	Si, no hay una concentracion para realizar las clases.	No me ha afectado.
Si, por las faltas de terceras personas influye de manera indirecta.	Si influye de una manera moderada.	Deber ser pero no me ha pasado.	No considerada mucho.	Efectivamente no se trabaja al cien por ciento.
En ocasiones, que mismo hacer primero retomar y priorizar las actividades.	Si, se pone de mal humor.	Claro, existe desmotivacion.	Si, por	No por que, siempre se trata de cumplir las actividades.
No pero esta en proceso, seria importante tener un programa.	Desconozco.	No nada.	No se conoce.	Si pero no se implementan
Organización dentro del grupo de trabajo.	Den implementos para desarrollar las actividades.	Un dia recreativo.	Conferencias sobre el tema.	Conferencias y espacios ludicos.
Trabajar desde la prevencion, en capacitaciones en manejos de grupo y herramientas adecuadas para realizar un trabajo eficiente.	Dispongan profesional ayuda de psicologica,	Hacer dinamicas, para convivir con los compañeros de trabajo.	Mandar recomendaciones, y autoeducarnos.	Fomentar el liderazgo.

E21	E22	E23	E24	E25
Al ser responsable de un grupo llevar a cargo un grupo de trabajadores no todos comparten la idea de trabajo.	Realizar planificaciones y informes.	Informes mucho papeleo.	Cuando se encuentra dentro de oficina no hay un espacio adecuado.	Lidiar con gente que desconoce el tema.
De trabajar a presion sobre tiempo.	El tiempo es un factor de presion.	Los jefes a veces no comprenden mi trabajo.	Planificar cosas de un dia para el otro.	Que no existe comunicaci3n.
Descoordinacion genera estr3s.	Poca preocupacion de los colaboradores.	Clasificar la documentacion.	Presentar informes.	La estructura de informes que sale cada mes causa estr3s.
Si, uno como jefe toco vivir experiencia de descoordinacion en un evento	Si, uno se desconcentra de la realidad.	Si, pero logro sobrellevar y motivarme a mi mismo.	No, por que son responsabilidades que se tiene con la empresa.	Si ha experimentado de una forma leve.
Si afecta en todos los aspectos.	Si afecta en la realizacion de tareas.	Si considero por que afecta al desempe1o	Si por que cuando no se concentra las cosas salen mal.	De vez en cuando por que cuando uno mas se concentra en algo mas se estresa para realizar esa tarea.
Obviamente, limita a desarrollar actividades	No, se sobrellevar los problemas.	Si, pero logro sobrellevar y motivarme a mi mismo.	Si por que se realiza las actividades sin ganas.	Efectivamente por que uno se encuentra desmotivado.
No existe programa pero se esta gestionando.	No desconoce	No creo que exista.	Si pero no se implementa	No conocozco.
Tomar las cosas con calma, Planificaci3n adecuada.	Unirse y brindar apoyo al nuevo personal.	Llevar una planificaci3n adecuada.	Un manejo de grupo adecuado.	Dia recreativos.
capacitaciones a nivel de todo personal tecnico, proyectos, colaboradores en si.	Capacitaciones, tiempo de relajacion.	Convivenicas con los diferentes departamentos.	Experto en terapia para bajar niveles	Capacitaciones para relaciones interpersonales.

8.1 INTERPRETACION

La mayoría de los colaboradores del departamento de Desarrollo Social concuerdan que las demandas laborales son una causa de estrés debido a que las actividades que realizan día a día son la documentación, al momento de realizar informes con poca anticipación de tiempo y la falta de recursos como un espacio adecuado y herramientas para realizar un trabajo eficaz.

Como se menciona, las fuentes de presión que experimentan los colaboradores en su entorno laboral son la realización de informes, a si también la organización que existe dentro del departamento no es la adecuada al momento de realizar una tarea en equipo ya que no existe comunicación entre sus miembros.

Respecto a las tareas que les causan mayor nivel de estrés, como va en relación con las preguntas anteriores mencionan en general que el tiempo brindado para realizar una tarea es corta a su vez la complejidad de la realización de estos informes hace que los colaboradores experimenten mayores niveles de estrés por entregar las tareas a tiempo.

De acuerdo con el factor disminución de su rendimiento debido al estrés, más de la mitad del personal menciona que es si ha presenciado una disminución a nivel físico, mental debido a que sienten un cansancio al realizar sus tareas y por ende si afecta a su desempeño.

Mientras que, en la capacidad de mantenerse concentrado debido a la influencia del estrés, los colaboradores en su totalidad argumentaron que, si existe una influencia del estrés en la concentración al momento de emplear sus tareas, pero de una forma moderada debido a que tienen responsabilidades las cuales deben cumplir por lo que mayormente estos mismos se logran sobreponer.

Los colaboradores se enfrentan a situaciones de estrés, es común observar una disminución en su productividad y eficiencia laboral debido a la falta de motivación. Esto se traduce en que las tareas y actividades que normalmente realizan les resulten agotadoras y, en algunos casos, pueden llevar a realizar su trabajo de manera inadecuada. Como resultado, los resultados obtenidos ya no cumplen con las expectativas y objetivos establecidos para el departamento.

Sin embargo, muchos colaboradores mencionan que no existen o desconocen la existencia de tales programas para el manejo del estrés laboral. Es preocupante escuchar que incluso aquellos colaboradores con más años dentro de la empresa mencionan que en el pasado sí había programas, pero que las nuevas administraciones no los han implementado. Esta falta de apoyo puede ser perjudicial para la salud y bienestar de los colaboradores, así como para su desempeño laboral. Es fundamental que la empresa considere la importancia de proporcionar herramientas para manejar el estrés y fomentar un entorno laboral saludable.

En el área de Desarrollo Social, los empleados han identificado ciertas necesidades críticas. Una de ellas se refiere a la importancia de una comunicación asertiva entre los integrantes del equipo. Es fundamental contar con una comunicación clara y respetuosa que facilite la transmisión efectiva de ideas y opiniones. Además, se destaca la necesidad de contar con líderes capacitados en la gestión de equipos.

Los colaboradores esperan que los líderes del departamento sepan motivar, guiar y coordinar al equipo de manera eficiente, otra necesidad evidente es la presencia de un liderazgo sólido y perceptible, además de la mejora de las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo

Se considera que esto contribuirá a fomentar un ambiente de trabajo positivo, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo. Estas necesidades son cruciales para el desarrollo y éxito del departamento de Desarrollo Social. Por lo tanto, es importante prestarles la debida atención e implementar acciones para abordarlas de manera adecuada.

8.2 PROPUESTA

Una vez que hemos identificado los factores que causan estrés laboral en los miembros del departamento de desarrollo social, es esencial comprender sus necesidades y recursos para poder combatirlo y manejarlo adecuadamente.

A través del análisis de las entrevistas, hemos descubierto que no existen programas específicos o, en algunos casos, los colaboradores desconocen su existencia. Basándonos en las respuestas de cada uno de ellos, considero que es necesario proponer un plan de estrategias efectivas que puedan implementarse en el departamento para gestionar el estrés laboral.

Es crucial tomar en cuenta las necesidades y experiencias de los colaboradores para desarrollar un enfoque personalizado que se ajuste a sus circunstancias individuales y colectivas.

Esto nos permitirá proporcionarles las herramientas necesarias para afrontar y manejar el estrés de manera efectiva. Implementar un plan de estrategias adecuadas no solo ayudará a reducir el impacto del estrés laboral, sino que también contribuirá a mejorar el bienestar y el ambiente de trabajo en el departamento de desarrollo social.

Liderazgo:

Objetivo: Mejorar habilidades de liderazgo en los jefes de áreas dentro del departamento para buscar y garantizar un ambiente de trabajo colaborativo y eficaz.

Descripción de actividad: Realización de talleres que aborden temas sobre comunicación, motivación, en donde los miembros de cada unidad compartan experiencias e ideas de buenas prácticas para el buen rendimiento y progreso de sus miembros.

Tiempo: La propuesta se llevará a cabo durante un año, que contará con una planificación mensual de actividades y seguimiento.

Responsable: jefes inmediatos a su vez el departamento de recursos humanos como profesionales expertos en los temas.

Recursos: Apoyo y compromiso por parte del departamento de recursos humanos y su vez espacios adecuados como recursos tecnológicos.

Evaluación: Encuestas de retroalimentación, evaluación de resultados, eficacia en la comunicación.

Relaciones Interpersonales:

Objetivo: Mejorar la calidad de relaciones interpersonales entre miembros de áreas fomentando el trabajo en equipo y la comunicación.

Descripción de actividad: Realización de talleres sobre empatía y resolución de conflictos, a su vez actividades de integración con dinámicas grupales y actividades deportivas.

Espacios para un diálogo y libre expresión de ideas y opiniones.

Tiempo: A lo largo de un año con seguimiento y planificación mensual.

Responsable: Jefa departamento de Desarrollo social conjunto con el departamento de recursos humanos.

Recursos: Presupuesto para expertos en los temas.

Espacios adecuados para las actividades de integración.

Apoyo y compromiso de cada miembro del departamento.

Evaluación: Entrevistas de seguimiento para medición de la percepción de los participantes.

Observación de cambios en la dinámica grupal y resolución de conflictos.

Trabajo en Equipo:

Objetivo: Mejorar el rendimiento y la eficacia del trabajo en equipo promoviendo la colaboración y la confianza entre los diferentes miembros del equipo.

Descripción de actividad: Talleres de capacitación para la mejora de toma de decisiones en grupo.

Creación de grupos multidisciplinarios donde todos los miembros colaboren en realizar tareas conjuntas.

Implementación de métodos de colaboración y compartición de conocimientos entre los miembros de grupo.

Promover una cultura de reconocimientos y celebración de logros individuales y colectivos.

Tiempo: Durante un año con una planificación mensual.

Responsable: jefa de Recursos humanos, como jefa de departamento de desarrollo Social.

Recursos: Presupuesto para exponentes capacitados, recursos tecnológicos y materiales.

Evaluación: Medición de la percepción de los participantes respecto a las mejoras en el trabajo en equipo, mediante encuestas o entrevistas.

Evaluación del rendimiento y la eficacia de los equipos interdisciplinarios en términos de logro de objetivos y resultados del departamento.

Seguimiento de indicadores clave de desempeño, como la productividad y la satisfacción del cliente.

Recompensas:

Objetivo: Fortalecer el trabajo en equipo mediante reconocimientos y recompensas, promoviendo la motivación, compromiso y desempeño de los miembros del departamento.

Descripción de actividad:

Sistema de reconocimiento mensual donde se destaquen los logros y contribuciones de los miembros que hayan sido positivos para el trabajo en equipo.

Creación de un programa de incentivos y recompensas adaptado al presupuesto de la empresa a los miembros del departamento donde incluya reconocimientos tangibles o intangibles.

Actividades lúdicas como pasatiempos o salidas en equipo con el objetivo de fortalecer la cohesión y trabajo conjunto.

Tiempo: Planificación mensual durante un año con una implementación continua de programas de reconocimiento.

Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Recursos: Presupuesto destinado a las recompensas tangibles.

Evaluación del impacto en el desempeño individual y colectivo.

9. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se pudo identificar cuáles son los factores principales que contribuyen al estrés laboral dentro del departamento de Desarrollo Social, y se pudo determinar que los niveles de estrés laboral en el departamento de Desarrollo Social son bajos correspondiente al 80% y afecta negativamente al desempeño del mismo, donde los factores que prevalece y afectan el desempeño son el Clima organizacional, Falta de cohesión, Tecnología y Estructura Organizacional.

Respecto al factor Clima organizacional, debemos tener en cuenta que al ser una empresa pública y al tener nuevos periodos administrativos muchos de los colaboradores son nuevos por lo que lo dificulta el trabajo y las relaciones interpersonales de cada miembro puesto que no existe una confianza por lo que el ambiente laboral es percibido como estresante al estar cada uno en sus actividades diarias.

A cerca del factor de Falta de Cohesión es importante que los miembros de cada área trabajen para un fin común y no exista conflictos por lo que es importante fomentar un ambiente adecuado y saludable donde exista compromiso y dedicación.

En la Tecnología es importante que el personal este dotado de herramientas y recursos necesarios para garantizar un adecuado trabajo, para evitar niveles de estrés por esta situación.

Dentro de la Estructura organizacional se debe tomar en cuenta que los nuevos y antiguos colaboradores tengan claro los objetivos de la empresa por lo que es importante que la mayoría del personal tenga claro la dirección de la empresa y responsabilidades que se tienen, garantizando una coordinación colectiva orientada al cumplimiento de metas.

Para concluir con la Investigación como aporte fundamental se desarrolló un plan de propuesta para el manejo del estrés laboral, para esto se tomó en cuenta los hallazgos y la percepción de cada uno de los colaboradores, todo esto con la finalidad de trabajar preventivamente sobre los aspectos que influyen sobre la variable, de esta manera poder brindar una base teórica y dar a conocer la incidencia para poder mejorar las condiciones y ambiente laboral de los empleados.

10. RECOMENDACIONES.

Una vez concluida la investigación y analizada los resultados obtenidos en el departamento, se establecen las siguientes recomendaciones.

Como primer punto se recomienda a la empresa tomar en cuenta la propuesta con los factores que mayor indicen presentada anteriormente, la cual se basa en aspectos y hallazgos obtenidos dentro de la aplicación de la investigación y que tiene relevancia y prevalencia en la mayoría de los colaboradores.

Segundo punto, al implementarse la propuesta, llevar a cabo un seguimiento de los programas presentados a corto y mediano plazo de esta manera hay que asegurar que los objetivos planteados sean cumplidos con éxito. Como tercer punto, Implementar evaluaciones periódicas, realizar encuestas o evaluaciones periódicas para medir la satisfacción y el nivel de estrés de los empleados mediante la información obtenida para identificar áreas de mejora, ajustar las estrategias y acciones implementadas, y realizar un seguimiento constante del impacto de las medidas tomadas. Esto permitirá obtener retroalimentación directa de los empleados y tomar decisiones informadas para abordar el estrés laboral de manera efectiva.

11. BLIBLIOGRAFIA

- Buitrago, L., Barrera, M. (2023). Asociación del nivel de estrés con el desarrollo del síndrome metabólico en el personal de salud. Salud, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: [Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención | Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá \(uniboyaca.edu.co\)](#).
- Cáceres, R. (2016). *El gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural comunitario el Tambo- Gadmiet*. Docplayer. Recuperado de: <https://docplayer.es/16931446-El->

gobierno-autonomo-descentralizado-municipal-intercultural-comunitario-el-tambo-gadmicet-considerando.html.

Cárdenas Solano, K. A., & Baque Anchundia, M. G. (2023). Prevalencia de estrés entre trabajadores del departamento de gestión social en comparación con el personal de obras públicas del gobierno autónomo descentralizado municipal de Nabón, marzo-mayo 2023. *Trabajo de titulación de maestría, Universidad de las Américas, Quito, Ecuador*. Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14933/1/UDLA-EC-TMSSO-2023-41.pdf>.

Carvajal, R., Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Scielo*. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006.

Delgado, M. (2018). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.

García, J. (2016). “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*”. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>.

Güilgüiruca M, Meza K, Góngora R, Moya C. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido entrabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Med Segur Trab*. 2015;61(238):57-67. Recuperado de: <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006> DOI: <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006>.

Joffre-Velázquez VM, Saldívar-González AH, García-Maldonado G. *Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión*. Arch Med Fam. 2008;10(2):65-72. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=26832>.

Llaneza, Javier. F. 2009. Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova.

Padro, L; Arias, Y. (2018). *Análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede Barranquilla*. Universidad ECCI. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2580/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Pátlan, J. (2019). Estrés laboral: análisis de las diferentes acepciones. *Revista de Investigaciones Administrativas*. 25(48), 121-132. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>.

Quiroz, C. N. N., Rivera, L. O., & Valero, y. C. Z. (2016). *Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano*. Medigraphic.com. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi162e.pdf>.

Ramos, V.; Tejera, E, Pantoja, O. et al. (2019). *Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en Instituciones Públicas Ecuatorianas*. Espacios. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/ValentinaRamos3/publication/336035242_Estudio_del_estres_laboral_y_los_mecanismos_de_afrontamiento_en_instituciones_publicas_ec

[uatorianas/links/5e593306299bf1bdb8441ef9/Estudio-del-estres-laboral-y-los-mecanismos-de-afrontamiento-en-instituciones-publicas-ecuatorianas.pdf](https://repositorio.cebsa.int/bitstream/handle/10665/3306299bf1bdb8441ef9/Estudio-del-estres-laboral-y-los-mecanismos-de-afrontamiento-en-instituciones-publicas-ecuatorianas.pdf).

Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>.

Zúñiga y E. C. (2023). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Trabajo de titulación de maestría, Universidad de las Américas, Quito, Ecuador*. Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14933/1/UDLA-EC-TMSSO-2023-41.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante, Por medio de la presente, le invitamos a participar en una entrevista y la realización de un cuestionario relacionados con el tema del estrés laboral en los empleados de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) departamento de Desarrollo Social.

Antes de continuar, queremos asegurarnos de que esté debidamente informado(a) sobre la finalidad, los procedimientos y los posibles riesgos y beneficios de dicho estudio, así como de sus derechos como participante.

Objetivo del estudio: Esta investigación tiene como objetivo analizar las experiencias y percepciones del personal del GAD en relación con el estrés laboral, con el fin de obtener información que pueda contribuir al diseño de estrategias adecuadas para manejar y reducir dicho estrés y conocer cuáles son sus factores asociados a este.

Procedimientos: La participación en este estudio implicará dos etapas: una entrevista individual y la realización de un cuestionario. Durante la entrevista, se le realizarán preguntas relacionadas con su experiencia laboral y cómo maneja el estrés. La entrevista podría durar aproximadamente 30 minutos. Posteriormente, se le proporcionará un cuestionario con preguntas adicionales, el cual deberá completar de forma individual y podría tomarle alrededor de 20 minutos.

Riesgos: No se esperan riesgos significativos en este estudio. Sin embargo, podría experimentar molestias o incomodidad al recordar situaciones estresantes. En caso de que se sienta incómodo(a) en algún momento, tendrá la libertad de interrumpir la entrevista o no responder ciertas preguntas del cuestionario.

Beneficios: Los resultados de este estudio podrían ayudar a mejorar las condiciones laborales y desarrollar estrategias para reducir el estrés en el personal del GAD. Además, su participación contribuirá a la generación de conocimiento en este campo y a la implementación de acciones que promuevan un ambiente de trabajo más saludable.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada en este estudio será tratada de manera confidencial. Los datos se almacenarán de forma segura y solo tendrán acceso a ellos los investigadores responsables del estudio. La información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos y científicos.

Participación voluntaria: La participación en este estudio es completamente voluntaria. Si decide participar, podrá retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia o perjuicio. No se le solicitará ninguna explicación al respecto.

Si está de acuerdo en participar en este estudio, le solicitamos que firme a continuación como muestra de su consentimiento. ----- Firma del Participante

Nombre completo: _____ Fecha: _____ Una vez más, queremos agradecerle su disposición para participar en este estudio. Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.

Atentamente, Investigador: Andersson Armando Parra Zhizhingo.

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE LA OIT-OMS

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

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							

23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO 3 FORMATO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA.

PREGUNTAS
1 ¿Cuáles son las principales demandas laborales que generan estrés en las actividades que realizada día a día?
2 ¿Cuáles son las principales fuentes de presión que experimenta en su entorno laboral?
3 ¿Qué tareas o responsabilidades siente que le causan un mayor nivel de estrés?
4 Ha experimentado alguna vez una disminución en su rendimiento laboral debido al estrés? Si es así, ¿cómo ha afectado su desempeño y resultados?
5 ¿Considera que el estrés laboral influye en su capacidad para mantenerse concentrado y enfocado en sus tareas diarias?
6 ¿Ha notado cambios en su productividad y eficiencia laboral cuando se encuentra bajo situaciones de estrés? De ser así, ¿puede brindar ejemplos de cómo esto ha afectado su desempeño?
7 ¿Existen programas o iniciativas en su organización que estén dirigidos a brindar apoyo para manejar el estrés laboral?
8 ¿Cuáles consideran que son las principales necesidades del personal (trabajadores) para sobrellevar el estrés laboral?
9 ¿Qué sugerencias o recomendaciones haría para implementar estrategias efectivas de manejo del estrés laboral?