



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Maestría en Trabajo Social con mención en Proyectos Sociales

“Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023”.

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magister en Trabajo Social con mención en Proyectos Sociales

AUTOR:

Lic. Mauricio Javier Guamán Armijos

DIRECTORA:

Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú

LOJA ECUADOR

2023

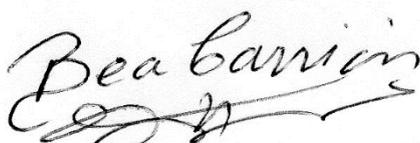
Certificación

Loja, 25 agosto de 2023

Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado **“Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023”**, previo a la obtención del título de **Magister en Trabajo Social con mención en Trabajos Sociales**, de la autoría de la estudiante **Mauricio Javier Guamán Armijos**, con **cédula de identidad Nro. 0604608422**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

Autoría

Yo, **Mauricio Javier Guamán Armijos**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación del Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula de Identidad: 0604608422

Fecha: 12 de octubre del 2023

Correo electrónico: mjguamana11@unl.edu.ec

Celular: 0962708774

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, de reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Mauricio Javier Guamán**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **“Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023”**. como requisito para optar por el título de **Magister en Trabajo Social con mención en Trabajos Sociales**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los doce días del mes de octubre del dos mil veintitrés.

Firma:



Autor: Mauricio Javier Guamán Armijos

Cédula: 0604608422

Dirección: Loja

Correo electrónico: mjguamana@unl.edu.ec

Teléfono: 072545819

Celular: 0962708774

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del trabajo de titulación: Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre Irma Guamán por acompañarme en cada etapa de mi vida quien me formo con buenos sentimientos, hábitos y valores, y hacer de cada acontecimiento una ocasión especial además para poder ser un ejemplo a seguir para mi hermana.

A mi amiga, compañera, confidente a mi querida esposa por llegar a mi vida y ser un pilar fundamental para lograr alcanzar este objetivo por su paciencia, comprensión y cariño.

A mis queridos hijos por formar parte de mi vida y darme las fuerzas necesarias para no rendirme y seguir con mis objetivos profesionales.

Mauricio Javier Guamán Armijos

Agradecimiento

Un profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por concederme la oportunidad de alcanzar mi Formación Profesional a través de sus docentes quienes han sido parte fundamental para alcanzar los conocimientos necesarios para lograr ser un profesional útil para la sociedad.

A la directora de tesis Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú por orientarme, guiarme y enseñarme todos sus conocimientos investigativos en el desarrollo de esta investigación, quien fue un apoyo fundamental en la realización de este trabajo.

Mauricio Javier Guamán Armijos

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
1. Título	1
2. Resumen.....	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	7
4.1 Estrés.....	7
4.1.1 La respuesta fisiológica al estrés	7
4.1.2 La importancia del manejo del estrés	8
4.2 Qué es el estrés.....	10
4.2.1 Factores sociales del estrés.....	11
4.2.2 Factores Dependientes de la Organización del Trabajo que Contribuyen al Estrés Laboral	13
4.2.3 Fisiología del estrés.....	15

4.2.4	Principales causas del estrés profesional	17
4.2.5	Existe un estrés malo o bueno.....	18
4.2.6	Distrés	18
4.3	Niveles de estrés	19
4.3.1	El Episódico.....	19
4.3.2	Agudo	19
4.3.3	Crónico	20
4.4	Causas que provocan el estrés	20
4.4.1	Conflicto rol.....	20
4.4.2	Las relaciones interpersonales.....	21
4.4.3	Trabajo excesivo	21
4.5	Etapas del estrés.....	21
4.5.1	Alarma de reacción.....	22
4.5.2	Resistencia	22
4.5.3	Agotamiento	22
4.6	Estrés Laboral.....	22
4.7	Consecuencias del estrés.....	23
4.8	Síntomas y consecuencias del estrés laboral.....	24
4.9	Desempeño Laboral.....	27
4.10	Estrés y desempeño.....	27

4.11	Planeación para el buen desempeño laboral	28
5.	Metodología	30
5.1	Área de estudio.....	30
5.2	Procedimiento	31
5.2.1	Enfoque metodológico	31
5.2.2	Tipo de investigación.....	31
5.3	Métodos.....	32
5.3.1	Método analítico sintético	32
5.3.3	Técnicas	32
5.3.4	Instrumentos	33
5.3.5	Diseño de Investigación con Estudio Transversal.....	33
5.3.6	Unidad de estudio	33
5.3.7	Muestra y tamaño de la Muestra	34
5.3.8	Procesamiento y Análisis de datos	34
6.	Resultados	35
6.1	Encuesta del personal.....	35
6.2	Resultados de la Evaluación del Desempeño	43
6.2.1	Nivel de desempeño laboral en la Dirección de Talento Humano	43
7.	Discusión	46
8.	Conclusiones	49

9. Recomendaciones	50
10. Bibliografía.....	51
11. Anexos.....	54

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de la comprensión de la misión del personal de la unidad de tránsito .	35
Tabla 2 Falta de recursos de trabajo que dispone la unidad de tránsito	36
Tabla 3 Frecuencia de supervisores encargados del control y no son íntegros en el trabajo	36
Tabla 4 Tabla de falta de reconocimientos por logros profesionales obtenidos en la unidad	37
Tabla 5 Frecuencia de las estrategias utilizadas dentro de la unidad de tránsito	38
Tabla 6 Frecuencia de toma de decisiones dentro de la unidad de tránsito.....	38
Tabla 7 Frecuencia de la falta de capacitaciones dentro de la unidad de tránsito	39
Tabla 8 Frecuencia de la falta de espacios privados de trabajo en la unidad de tránsito	40
Tabla 9 Resultados globales de la encuesta del personal de la Unidad de Tránsito.....	40
Tabla 10 Desempeño laboral obtenida del área de talento humano	43

Índice de anexos

Anexo 1: Solicitud de Autorización	54
Anexo 2: Certificado de traducción del resumen.....	55
Anexo 3: Cuestionario de estrés laboral	56
Anexo 4: Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral	59

Índice de figuras

Figura 1 Ubicación de la Unidad de Control Operativo de Tránsito	30
Figura 2 Percepción general de la evaluación del desempeño	44

1. Título

“Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023”

2. Resumen

En la actualidad para cualquier colaborador de una empresa, el estrés, es una problemática latente, en el objetivo de la investigación se determinó la influencia del estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja, se desarrolló con un enfoque cuantitativo, lo cual permitió medir los niveles actuales de las variables de estudio mediante la aplicación de dos cuestionarios: el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de desempeño laboral. Metodológicamente es de tipo correlacional - no experimental, la muestra estuvo personificada por 100 colaboradores de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de la Ciudad de Loja. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y observación, que permitió conocer la situación general del personal de dicha unidad con respecto a su desempeño, como resultado se comprobó que el estrés afecta el desempeño laboral y surge en la organización conflictos que conducen a una pérdida de rendimiento y, por tanto a problemas importantes, mientras el empleado se sienta estresado, su desempeño disminuirá; existen factores que desencadenan como la poca organización y planificación al momento de realizar sus tareas así como sobrecarga en el trabajo, también existen diferencias entre compañeros, así la conclusión refiere es necesario brindar capacitación constante a todo el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito e implementar nuevas técnicas de trabajo para que el ambiente laboral sea agradable, con ello se reducirá el estrés y el desempeño será elevado.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, enfoque cuantitativo.

2.1 Abstract

At this time, for any employee in any company, stress is an important problem, which has occurred in various organizations, with a negative impact on performance. The purpose of this research is to determine the influence of work stress and its effects on the performance of the workers of the Traffic Operational Control Unit of the Municipality of the City of Loja. This study was developed under a quantitative approach, which allowed measuring the current levels of the two study variables through the application of two questionnaires: the “ILO-WHO Work Stress Questionnaire” and the “Work Performance Questionnaire.” The research is methodologically correlational - non-experimental, the sample was represented by 100 collaborators from the Transit Operational Control Unit of the City of Loja. The data collection techniques used were the survey and direct observation, which allowed us to know the general situation of the personnel of said unit with respect to their performance. It has been proven that stress affects work performance and conflicts arise in the organization that They lead to a loss of performance and, therefore, to major problems. As long as the employee feels stressed, his or her performance will decrease; Regarding the factors, it was noticed a lack of organization and planning when carrying out their tasks as well as overload at work. It has also been observed that there are differences between colleagues. Additionally, it is proposed to provide constant training to all the workers of the Transit Operational Control Unit of Loja and implement new work techniques in order to improve the work environment, reducing stress, and improving the performance of its employees.

Key words: job stress, job performance, quantitative approach.

3. Introducción

En los últimos años transcurridos, el ambiente laboral en donde cumple su jornada de trabajo el empleador ha sufrido diferentes cambios que han afectado de distinta manera a las personas en sus lugares de trabajo. Conforme el tiempo transcurre, las exigencias del trabajo el ritmo y el entorno en el que ellos se desenvuelven han influido en gran manera en su situación física, emocional y cognitiva, dando como resultado reacciones relacionadas con el estrés laboral, hoy en día el estrés ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, comúnmente se le ha asociado a inestables estados de cansancio, o de agotamiento físico y mental, de situaciones de tensión que en el trabajo cotidianamente enfrentan los individuos y grupos enteros (obreros, oficinistas, profesionistas, en general trabajadores de las diferentes ramas industriales y de servicios tanto públicos como privados); esto lo hace aparecer como el comodín, con motivo de reflejar una situación indeseable que el individuo deja ver en un crónico estado de nerviosismo y de ansiedad (Dra. Claudia García Hernández, Dra. Santa Magdalena Mercado Ibarra, González, 2018).

La importancia del presente estudio radica en que el estrés laboral puede resultar una amenaza para las organizaciones o empresas, en cuanto a su funcionamiento y sus resultados; los trabajadores afectados pueden generar un elevado nivel de ausentismo, aumento en la rotación, incremento de desmotivación y sobre todo un deterioro en el desempeño laboral.

Respecto a este tema de salud pública, la Constitución de la República del Ecuador menciona que el trabajo se basa en el siguiente principio: “toda persona tendrá derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado y favorable que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Cazar, 2016). Esto significa que se han desarrollado una serie de leyes y regulaciones que garantizan que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades laborales en un ambiente adecuado; Además, algunas instituciones no prestan atención a la legalidad de la gestión de este

tipo de riesgos y minimizan el impacto adverso que las condiciones psicosociales de trabajo pueden tener, e incluso provocar, sobre la salud, por tanto, abordar el estrés como un riesgo psicosocial real implica adoptar las mismas precauciones que se aplican a los riesgos físicos, mecánicos, químicos o ergonómicos.

Además el rol de las autoridades de la organización es muy importante, especialmente en fomentar una cultura de prevención del estrés, que tenga como objetivo mantener la salud integral de los trabajadores; si las empresas cumplen con uno de los principios básicos de la constitución de brindar un ambiente de trabajo adecuado, los beneficios y costos que obtendrán en el futuro serán muy grandes, y esta es una solución en la que todos ganan; Invierto en las personas que dan vida, operaciones y funcionamiento a mi empresa y recibo de ellas, en una especie de círculo virtuoso: compromiso, lealtad, cumplimiento de actividades, resolución de problemas y en general, trabajadores satisfechos.

Por lo tanto, en la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja año 2023. Dentro de los objetivos específicos se plantearon Describir las causas del estrés que experimentan el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja año 2023, determinar los efectos del estrés laboral en el personal de la Unidad de Control Operativo de tránsito y plantear estrategias de afrontamiento del estrés laboral para el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja del Municipio de Loja año 2023.

En la presente investigación se determinó la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja año 2023, con base en lo anterior, se puede señalar que el estrés incluye ciertas reacciones de los individuos ante

contextos exigentes y situaciones exigentes vividas durante el desempeño de su trabajo, no controlar o responder adecuadamente a estas situaciones generará un cierto nivel de estrés laboral, que puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores y en los resultados que la organización busca alcanzar.

4. Marco teórico

4.1 Estrés

Podemos mencionar que es un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales, todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio (Pereira, 2019).

4.1.1 La respuesta fisiológica al estrés

Hoy en día para aprender cómo sobrellevar el estrés es importante entender la forma en que el organismo responde a las situaciones de estrés el estrés puede causar daños físicos en el organismo, entre ellos, presión arterial alta, tensión o temblor muscular, problemas digestivos, insomnio, irritabilidad y depresión, cuando el organismo está sometido a una amenaza real o percibida, los sentidos envían esa información a una parte del cerebro, denominada amígdala. esta parte del cerebro tiene una función en el procesamiento de las emociones. La amígdala interpreta la información y, cuando se da cuenta de que hay algún tipo de peligro, envía una señal de distrés a otra parte del cerebro, denominado hipotálamo, el hipotálamo es como un centro de mando que se comunica con el resto del cuerpo a través del sistema nervioso autónomo y este a su vez controla las funciones normales del organismo que son automáticas, tales como la respiración, la presión arterial, los latidos cardíacos y la dilatación o constricción de los vasos sanguíneos importantes y de los bronquiolos (vías respiratorias pequeñas) en los pulmones.

El sistema nervioso autónomo tiene dos componentes: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático, el sistema nervioso simpático desencadena la respuesta conocida como de “lucha o huida”, que otorga al cuerpo una descarga de energía para poder responder ante el peligro, la respuesta de lucha o huida es un mecanismo útil y necesario que nos permite actuar de forma adecuada en una situación de urgencia, tiene una rápida repercusión en la frecuencia cardíaca, el flujo sanguíneo, la presión arterial, el azúcar sanguíneo, la respiración, el metabolismo y la digestión.

Además, el sistema nervioso parasimpático actúa como un freno, promueve una reacción de descanso que calma al organismo después de que haya pasado el peligro. Después de una exposición breve a un factor estresante, el organismo vuelve a su estado natural de reposo (denominado homeostasis).

4.1.2 La importancia del manejo del estrés

Al mismo tiempo el estrés es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones que pueden ser percibidas como amenazantes o desafiantes. Si bien es normal sentir estrés de vez en cuando, cuando este se vuelve crónico puede tener un impacto negativo en nuestra salud física y mental. Por esta razón, es importante aprender a manejar el estrés de manera efectiva.

Del mismo modo en el contexto el manejo del estrés podemos mencionar que es el conjunto de técnicas y herramientas que se utilizan para reducir los niveles de estrés y mejorar la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes estas técnicas pueden incluir desde ejercicios de relajación hasta cambios en el estilo de vida, pasando por terapias y medicamentos.

Entre los beneficios del manejo del estrés se encuentran:

- Reducción de los niveles de ansiedad y depresión: El estrés crónico puede contribuir al desarrollo de trastornos de ansiedad y depresión. Al aprender a manejar el estrés, se pueden reducir los síntomas de estos trastornos.
- Mejora de la salud física: El estrés crónico puede tener un impacto negativo en la salud física, contribuyendo al desarrollo de enfermedades como la hipertensión arterial, la diabetes y las enfermedades cardiovasculares. Al aprender a manejar el estrés, se pueden reducir los riesgos de desarrollar estas enfermedades.
- Mejora de la calidad de vida: El estrés crónico puede afectar la calidad de vida al interferir en las relaciones interpersonales, en el trabajo y en las actividades cotidianas. Al aprender a manejar el estrés, se puede mejorar la calidad de vida y el bienestar general.

Algunas técnicas que pueden ayudar en el manejo del estrés son:

- Ejercicios de relajación: Los ejercicios de relajación como la meditación, el yoga o la respiración profunda pueden ayudar a reducir los niveles de estrés.
- Actividad física: El ejercicio físico regular puede ayudar a reducir los niveles de estrés y mejorar la salud física y mental.
- Cambios en el estilo de vida: Hacer cambios en el estilo de vida como dormir lo suficiente, comer una dieta saludable y equilibrada, y evitar el consumo excesivo de alcohol y tabaco pueden contribuir al manejo del estrés.

- **Terapia:** La terapia puede ser útil para aprender técnicas específicas para manejar el estrés y para trabajar en problemas subyacentes que puedan estar contribuyendo al estrés crónico.

El manejo del estrés es fundamental para mantener una buena salud física y mental. Si bien es normal sentir estrés de vez en cuando, cuando este se vuelve crónico puede tener un impacto negativo en nuestra vida, por esta razón, es importante aprender técnicas efectivas para manejar el estrés y mejorar nuestra calidad de vida.

4.2 Qué es el estrés

Si bien es cierto que el estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, dándonos resultados muy negativos en el rendimiento laboral y académico de la persona o también en el contexto en donde se desenvuelve (Naranjo Pereira, María Luisa, 2009), puede aparecer ante cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

Es por eso que hay diversas fuentes que afectan el desempeño: como la recarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva su trabajo, las emociones, los propios pacientes y familiares y, los conflictos con los médicos entre otros. Como también pueden ser factores que inciden en el rendimiento, la situación socioeconómica, familiar, y el bajo rendimiento de productividad y eficacia del trabajo (Carvajal, 2015).

Del mismo modo es indispensable valorar como ha sido la respuesta al estrés en el desempeño del personal e investigar como esto repercute solo la calidad de servicio que están brindando a la población que actualmente prestan sus servicios, mediante este estudio queremos profundizar en esta temática y proponer soluciones que mejoren el entorno en el que desenvuelven.

Debido a esto nuestra respuesta a cualquier aspecto de nuestras vidas que percibimos como un reto o amenaza se conoce como estrés y se traduce en una activación fisiológica del organismo que repercute en nuestro modo.

El estrés depende de la teoría que sea estudiada:

- Desde el punto de vista ambientalista, un factor externo es quien provoca una respuesta de tensión, se refiere al tipo de estímulos y acontecimientos que se denominan estresores debido a que desencadenan al estrés siendo Holmes y Rahe sus principales expositores.
- Por otra parte H. Selye señala la teoría de respuesta en donde considera al estrés como el resultado no específico de cualquier demanda sobre el cuerpo que tiene un resultado físico-mental. La situación puede ser agradable o desagradable, pero lo que es significativo en la situación es la intensidad de exigencia de ajuste de la conducta.
- Lazarus y Folkman desde un enfoque interaccionista, nos formulan la teoría en que ni estresores ni respuestas estresantes existen separadamente, si no que ambos conforman la llamada experiencia del estrés, un proceso dinámico, resultado de una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Castaño, 2010).

4.2.1 Factores sociales del estrés

A medida que el estrés está presente en la sociedad, el estrés puede estar constantemente en la vida de una persona, puede tener graves consecuencias para su salud física y mental. En este sentido, es importante analizar los factores sociales que contribuyen al estrés, ya que estos pueden ser modificados para mejorar la calidad de vida de las personas (Dr. Enrique Comín Anadón, Dr. Ignacio de la Fuente Albarrán, 2019).

Uno de los factores sociales más importantes que contribuyen al estrés es el trabajo. El trabajo es una fuente de ingresos y satisfacción personal para muchas personas, pero también puede ser una fuente de presión y ansiedad. Las largas horas de trabajo, la falta de autonomía y el acoso laboral son solo algunos ejemplos de cómo el trabajo puede contribuir al estrés. Es importante que las empresas tomen medidas para garantizar un ambiente laboral saludable y seguro para sus empleados.

Mientras tanto otro factor social que contribuye al estrés es la falta de apoyo social. Las relaciones sociales son importantes para nuestra salud emocional, y la falta de ellas puede llevar a sentimientos de soledad y aislamiento. Las personas que tienen un fuerte apoyo social tienen menos probabilidades de experimentar estrés crónico. Es importante que las personas cultiven relaciones saludables y busquen ayuda cuando la necesiten.

Por este motivo, la pobreza y la desigualdad también son factores sociales que contribuyen al estrés, las personas que viven en la pobreza tienen más probabilidades de experimentar estrés crónico debido a la falta de recursos y oportunidades. La desigualdad económica también puede llevar a sentimientos de injusticia y frustración, lo que contribuye al estrés. Es importante que los gobiernos tomen medidas para reducir la pobreza y la desigualdad, y para garantizar el acceso a recursos básicos como la atención médica y la educación.

De igual manera por otra parte, la discriminación y el racismo también son factores sociales que contribuyen al estrés, podemos mencionar que las personas pueden experimentar discriminación en función de su raza, género u orientación sexual tienen más probabilidades de experimentar estrés crónico. La discriminación también puede llevar a sentimientos de injusticia e impotencia, lo que contribuye al estrés. Es importante que las sociedades promuevan la igualdad y la diversidad, y que se tomen medidas para combatir la discriminación.

Todavía cabe mencionar que los factores sociales juegan un papel importante en el estrés, es importante que las empresas, los gobiernos y las sociedades en general tomen medidas para reducir los factores sociales que contribuyen al estrés, al hacerlo, podemos mejorar la calidad de vida de las personas y construir comunidades más saludables y resilientes.

4.2.2 Factores Dependientes de la Organización del Trabajo que Contribuyen al Estrés Laboral

Sin embargo, el estrés laboral es un problema que afecta a un gran número de trabajadores en todo el mundo, este tipo de estrés puede tener un impacto negativo en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados, así como en el éxito de la empresa. Existen muchos factores que pueden contribuir al estrés laboral, y uno de los más importantes son los factores dependientes de la organización del trabajo, y cómo estos factores pueden contribuir al estrés laboral y qué se puede hacer para reducir su impacto (Arciniega Arce, Rosa Silvia, 2019).

4.2.2.1 ¿Qué son los factores dependientes de la organización del trabajo?

Los factores dependientes de la organización del trabajo son aquellos que están relacionados con la forma en que se organiza el trabajo en una empresa. Estos factores pueden incluir cosas como la carga de trabajo, la presión por cumplir plazos, la falta de autonomía y control sobre el trabajo, la falta de apoyo social y emocional en el trabajo, y la falta de oportunidades para el desarrollo y el crecimiento profesional.

4.2.2.2 ¿Cómo contribuyen estos factores al estrés laboral?

Dentro de este marco el trabajo es uno de los factores dependientes de la organización del trabajo que puede contribuir al estrés laboral. Cuando los empleados tienen demasiado trabajo que hacer y no tienen suficiente tiempo para hacerlo, pueden sentirse abrumados y

estresados. La presión por cumplir plazos también puede ser un factor estresante, especialmente cuando los plazos son muy ajustados o se cambian constantemente.

Es por este motivo que la poca autonomía y control sobre el trabajo también puede contribuir al estrés laboral, cuando los empleados no tienen la capacidad de tomar decisiones importantes sobre su trabajo o no tienen control sobre cómo se realiza su trabajo, pueden sentirse frustrados e impotentes. La falta de apoyo social y emocional en el trabajo también puede ser un factor estresante, ya que los empleados pueden sentirse aislados o desconectados de sus compañeros de trabajo.

Debido a esto la falta de oportunidades para el desarrollo y el crecimiento profesional puede contribuir al estrés laboral. Cuando los empleados sienten que sus habilidades y conocimientos no están siendo utilizados o que no tienen oportunidades para aprender y crecer en su trabajo, pueden sentirse estancados y desmotivados.

4.2.2.3 ¿Qué se puede hacer para reducir el impacto de estos factores?

Hay varias cosas que las empresas pueden hacer para reducir el impacto de los factores dependientes de la organización del trabajo en el estrés laboral. En primer lugar, es importante que las empresas evalúen regularmente la carga de trabajo de sus empleados y aseguren que sea razonable y manejable. También es importante que las empresas brinden a sus empleados la flexibilidad necesaria para cumplir con sus responsabilidades laborales sin sentirse abrumados.

Por este motivo las empresas también pueden reducir el estrés laboral al proporcionar a sus empleados más autonomía y control sobre su trabajo. Esto puede incluir dar a los empleados más libertad para tomar decisiones importantes sobre su trabajo o permitirles trabajar en proyectos que les interesen y les motiven.

Otra forma en que las empresas pueden reducir el estrés laboral es proporcionando apoyo social y emocional a sus empleados. Esto puede incluir cosas como programas de mentoría, grupos de apoyo o incluso sesiones regulares de terapia para ayudar a los empleados a manejar el estrés y otros problemas emocionales relacionados con el trabajo.

Además, dentro de las empresas pueden reducir el estrés laboral proporcionando oportunidades para el desarrollo y el crecimiento profesional. Esto puede incluir cosas como programas de capacitación y desarrollo, oportunidades para trabajar en proyectos nuevos e interesantes, o incluso la posibilidad de avanzar en su carrera dentro de la empresa.

Los factores dependientes de la organización del trabajo pueden tener un impacto significativo en el estrés laboral. Sin embargo, hay muchas cosas que las empresas pueden hacer para reducir este impacto y ayudar a sus empleados a sentirse más motivados, productivos y saludables. Al evaluar regularmente la carga de trabajo, brindar más autonomía y control sobre el trabajo, proporcionar apoyo social y emocional y ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional, las empresas pueden crear un ambiente laboral más saludable y productivo para todos sus empleados.

4.2.3 Fisiología del estrés

Podemos mencionar que el estrés es una respuesta fisiológica natural del cuerpo humano ante situaciones que se perciben como amenazantes o desafiantes. Aunque puede ser beneficioso en ciertas circunstancias, si se experimenta de forma prolongada o crónica, puede tener efectos negativos en la salud física y mental. En este artículo, exploraremos la fisiología del estrés y cómo afecta al cuerpo humano (Cuixart, Fisiología del estrés, 2018).

El sistema nervioso simpático y el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal (HHA) son los principales sistemas que se activan durante el estrés. Cuando se percibe una amenaza, el sistema

nervioso simpático se activa y libera adrenalina y noradrenalina, lo que aumenta la frecuencia cardíaca, la presión arterial, la respiración y la sudoración. Esto prepara al cuerpo para una respuesta de "lucha o huida". Si la respuesta al estrés continúa, el eje HHA se activa. El hipotálamo libera una hormona llamada corticotropina-releasing hormone (CRH), que estimula la glándula pituitaria para liberar la hormona adrenocorticotrópica (ACTH). La ACTH viaja a las glándulas suprarrenales, donde estimula la liberación de cortisol, una hormona esteroidea que ayuda a regular el azúcar en la sangre y la respuesta inmunitaria.

El cortisol también tiene efectos sobre el cerebro. Puede afectar la memoria, el aprendizaje y el estado de ánimo. En pequeñas cantidades, el cortisol puede ser beneficioso para la memoria a corto plazo y la concentración. Sin embargo, cuando se libera en grandes cantidades durante un período prolongado, puede tener efectos negativos en la memoria y el aprendizaje.

De manera similar de los efectos sobre el sistema nervioso y endocrino, el estrés también puede afectar al sistema cardiovascular. La respuesta de "lucha o huida" aumenta la frecuencia cardíaca y la presión arterial, lo que puede ser beneficioso a corto plazo para aumentar el flujo sanguíneo y la oxigenación a los músculos. Sin embargo, si se experimenta de forma crónica, puede aumentar el riesgo de enfermedad cardiovascular, el estrés crónico también puede tener efectos negativos sobre el sistema inmunitario. El cortisol puede suprimir la respuesta inmunitaria al reducir la producción de células inmunitarias. Además, el estrés crónico puede aumentar la inflamación en el cuerpo, lo que puede contribuir a enfermedades crónicas como la artritis, enfermedades cardiovasculares y enfermedades autoinmunitarias.

Es necesario resaltar que el estrés es una respuesta fisiológica natural del cuerpo humano ante situaciones amenazantes o desafiantes. Aunque puede ser beneficioso en ciertas circunstancias, si se experimenta de forma prolongada o crónica, puede tener efectos negativos en la salud física y

mental. La comprensión de la fisiología del estrés es importante para desarrollar estrategias efectivas para manejar el estrés y reducir sus efectos negativos en la salud.

4.2.4 Principales causas del estrés profesional

Las exigencias del mercado, la competencia, los plazos ajustados y la falta de recursos son solo algunos de los factores que pueden llevar a los trabajadores a experimentar niveles de estrés elevados y continuados, en esta investigación se analiza las principales causas del estrés profesional y cómo pueden afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.

Una de las causas más comunes del estrés profesional es la sobrecarga de trabajo, cuando los trabajadores tienen que hacer frente a una gran cantidad de tareas y responsabilidades, pueden sentirse abrumados y desbordados. Esto puede llevar a una sensación de falta de control y a una disminución de la motivación y el compromiso con el trabajo. Además, la sobrecarga de trabajo puede afectar negativamente a la calidad del trabajo y aumentar el riesgo de cometer errores, otra causa del estrés es el poco control sobre el trabajo. Cuando los trabajadores no tienen la libertad de tomar decisiones y organizar su trabajo de acuerdo a sus propias necesidades y preferencias, pueden sentirse frustrados e insatisfechos. Esto puede llevar a un aumento del estrés y una disminución del bienestar emocional.

Es por esto por lo que ante la ausencia de apoyo social también puede ser una causa del estrés profesional. Cuando los trabajadores no tienen un buen ambiente laboral o no cuentan con el apoyo de sus compañeros o superiores, pueden sentirse aislados y desmotivados. Además, la falta de apoyo social puede aumentar el riesgo de conflictos y tensiones en el trabajo, lo que puede aumentar aún más el nivel de estrés, otra causa del estrés profesional es la falta de reconocimiento y recompensa por el trabajo realizado. Cuando los trabajadores sienten que su trabajo no es valorado o que no reciben la compensación adecuada por sus esfuerzos, pueden sentirse

desmotivados e insatisfechos. Esto puede llevar a un aumento del estrés y una disminución del bienestar emocional.

La inseguridad laboral también puede ser una causa del estrés profesional. Cuando los trabajadores no tienen la certeza de que su trabajo es estable y seguro, pueden sentirse ansiosos e inseguros. Esto puede llevar a un aumento del estrés y una disminución del bienestar emocional.

El estrés profesional es un problema cada vez más frecuente en el mundo laboral. Las causas pueden ser diversas, pero es importante que los trabajadores y las empresas tomen medidas para prevenirlo y reducirlo. Algunas medidas pueden incluir la promoción de un ambiente laboral saludable, la formación en técnicas de gestión del estrés, la mejora de las condiciones laborales y la valoración y reconocimiento del trabajo realizado por los trabajadores. Con estas medidas, se puede contribuir a mejorar la salud y el bienestar emocional de los trabajadores y, por tanto, a aumentar su productividad y rendimiento en el trabajo.

4.2.5 Existe un estrés malo o bueno

La existencia ante una situación estresora o estresor que podemos verlo como una amenaza o un reto y consecutivamente podríamos hablar, del nivel de estrés que podemos estar presentando en el momento, el estrés puede ser clasificado tomando como base la fuente generadora, según la percepción positiva o negativa, dependiendo de la manera en que la persona distinga el estímulo externo por eso mencionaremos dos tipos de estrés, buen estrés (eustres) o mal estrés (distrés).

4.2.6 Distrés

- El **distrés**, es un estado de tensión psíquica que favorece la activación para realizar actividades en búsqueda de placer (armonía, gratificación, éxito, entre otras).

- **Distrés:** o también llamado estrés negativo, asociado con la hormona Cortisol quien se libera justo en el momento que se produce los acontecimientos estresores, generando una inestabilidad tanto física como mental, requiriendo así un esfuerzo extra por parte de la persona para poder afrontar los diversos conflictos sin que estos perjudiquen su bienestar (Corredor 2018).

4.2.7 Eustrés

El **eustrés** es la respuesta exitosa de adaptación y el **distrés** es el fracaso que se manifiesta en los sentimientos negativos, el eustrés o también llamado estrés positivo, involucrado con la hormona generadora de felicidad también conocida como Dopamina, resultado de la correlación entre el suceso estresor y la respuesta del organismo, brindando una capacidad de respuesta al individuo para poder desafiar los diversos acontecimientos percibidos como riesgosos (Antonio Alejandro Espinoza Ortiz, Isis Angélica Pernas Álvarez. Rosana de Lourdes González Maldonado, 2018).

4.3 Niveles de estrés

4.3.1 El Episódico

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde, si algo puede ir mal, va mal, no parecen ser capaces de organizar su vida y hacer frente a las demandas y las presiones que ellos mismo se infligen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta de estrés agudo.

4.3.2 Agudo

El **estrés agudo** es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones de próximo futuro el **estrés agudo**

es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. Afortunadamente los síntomas del estrés agudo son fácilmente reconocibles por la mayoría de la gente y sus causas son las que suceden en la vida de cada uno.

4.3.3 Crónico

Mientras que el estrés agudo es estimulante y excitante, el estrés crónico no, es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año, el estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida, es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones, religiosas, etnias (Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A., 2006).

4.4 Causas que provocan el estrés

4.4.1 Conflicto rol

El estrés de rol es específicamente es el que se origina por el desempeño de roles en la organización y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa. El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué espera de él, es decir no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa, siendo así que la ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien estos no son adecuados (Godoy Izquierdo, Débora; Godoy García, Juan F.; López-Chicheri García, Isabel; Martínez Delgado, 2008).

4.4.2 Las relaciones interpersonales

Fundamentalmente tanto en los profesionales de salud como en otras profesiones provoca conflictos de pareja como la ira, el enojo, la rabia, hace que se enojen fácilmente por el cansancio que tienen estas personas por excesos de tareas en sus empresas hasta a veces hace que abandonen su lugar de trabajo por mantener su relación y dejar trabajar por su indiferencia que tienen en su trabajo. Por lo general en las relaciones personales de satisfacción laboral ha sido un tema de mucha discusión controvertido en la historia de la psicología organizacional puesto que las relaciones interpersonales siempre generan muchas de las veces reacciones negativas hacia los trabajadores que están insatisfechos por su lugar de trabajo afectando tanto como al empleado o a todo el grupo de empleadores (Alcántara Moreno, 2008).

4.4.3 Trabajo excesivo

Es importante mencionar muchas de las veces la organización es muy debatido puesto que el trabajador para conservar su puesto trabajo tiene que hacer lo que la alta gerencia le diga, para poder conservar su trabajo, y es por eso que representa una de las muchas inconformidades que existen en los trabajadores al no poder ejecutar bien una tarea por exceso de trabajo dando un resultado negativo en su desenvolviendo. La calidad de vida laboral es un concepto relacionado con las condiciones de trabajo la no existencia de estrés laboral excesivo, la satisfacción laboral, y la implicación en el trabajo entendida como ausencia de alineación, so los indicadores de calidad de vida laboral que se citan más frecuentemente (Granados, 2011).

4.5 Etapas del estrés

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo por lo

que el estrés no aparece de forma repentina (Cuixart, Fisiología del estrés, 2008), sino que pasa siempre por un proceso hasta alcanzar su máximo efecto, manifestado en tres etapas:

4.5.1 Alarma de reacción

Esta caracterizada por cualquier alteración física, emocional o mental, como consecuencia de la detención de una amenaza las reacciones fisiológicas son las primeras en aparecer para combatir esta situación entre ellas la liberación de adrenalina hacia distintas partes del cuerpo: vasos sanguíneos, el corazón, el estómago, los pulmones, los ojos, los músculos.

4.5.2 Resistencia

En esta etapa, el cuerpo trata de adaptarse gracias al desarrollo nombrado homeostasis, como una etapa de reparación, en donde la adrenalina vuelve a sus vidas, sin embargo, la persona siente como está perdiendo mucha energía por ende su rendimiento se torna menor. Su cuerpo a ejecutado un esfuerzo extra y ahora necesita un reposo, la dificultad se manifiesta cuando el estímulo estresante no se detiene o brota permanentemente, como resultado, la persona se torna mal humorado, con problemas de concentración y bajas considerables de productividad en su vida diaria.

4.5.3 Agotamiento

En caso de que el estrés dure mucho, la persona finaliza con todos sus recursos, de cierta manera pierde la capacidad adaptativa, es la fase más destructiva y problemática ya que es donde comienza a aparecer las consecuencias, tanto físicas como psicológicas.

4.6 Estrés Laboral

Al estrés laboral como aquel contexto en el que las exigencias superan el nivel de respuesta del individuo, sintiéndose incapaz de dar una solución acertada a los conflictos

propios del ámbito laboral (Ramos, Valentina), el estrés laboral hoy en día se ha vuelto un tema de discusión para muchas de las organizaciones debido a que los trabajadores están expuestos a sufrir enfermedades mentales por exceso de trabajo por la presión que tiene el entorno de trabajo o generalmente por el desequilibrio de falta de recursos que las organizaciones no tienen para cumplir efectivamente las tareas asignadas.

En cambio, para Naranjo hablar de estrés se volvió un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como el rendimiento laboral y académico de la persona. El estrés provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales (Naranjo Pereira, 2009).

4.7 Consecuencias del estrés

Malvino (2022) nos menciona que el estrés laboral, como su propio nombre indica, es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y que suele provocar saturación y colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, lo que a su vez afecta a ámbitos de la vida personal, y a pesar de que los efectos del estrés laboral varían de una persona a otra, las investigaciones de expertos, universidades y la Organización Mundial de la Salud (OMS) coinciden en que existen algunos factores comunes que impulsan esta patología como los mencionados a continuación.

- El ambiente físico: temperatura, humedad, ruido, iluminación.
- Las demandas del propio trabajo: un turno de trabajo excesivo, la sobrecarga de tareas, la exposición a riesgos laborales.
- Las características de las tareas: la relación entre la capacidad del trabajador y el

requerimiento de su puesto, la comunicación entre líder y equipo, el grado de autonomía.

- El desempeño de roles: los conflictos entre los compañeros, la ambigüedad en cuanto al reparto de tareas.
- Las relaciones interpersonales y grupales: entre pares, con clientes y proveedores.
- El desarrollo de la carrera: sentirse estancados en una misma posición o percibir como injustas las promociones aprobadas por la dirección.
- Las nuevas tecnologías: la alta conectividad que proporcionan exige una constante atención que puede llegar a saturar.
- El clima organizacional: un sistema muy centralizado, un proceso demasiado burocratizado o un liderazgo autoritario o ausente.
- Factores externos.

4.8 Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Es importante mencionar que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanecen la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan, una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa, pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel, las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental, a la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes

están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, suicidio, inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido por los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo. en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad (Delgado, 2018).

A menudo el sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés, como se ha dicho anteriormente, el individuo es una unidad inseparable, y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia de estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente, el mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema, las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas a continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

Dicho de otra manera, la activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello a nivel biológico, el estrés laboral

genera un aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, de la tensión muscular, alteraciones en las pautas de sueño y digestivas. Según el órgano que se active a consecuencia de estos síntomas y del tiempo que permanezcan activados, pueden aparecer consecuencias negativas para la salud como la hipertensión arterial, problemas digestivos, cefaleas, fatiga, dolores musculares e insomnio, entre otras.

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro, cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes

- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco

Por lo general fuera del trabajo, el estrés laboral también pasa factura, él afectado disminuye sus relaciones sociales, familiares o de pareja, deteriorando la calidad de estas y dedicando menos tiempo a sus aficiones, las consecuencias de estos síntomas prolongados en el tiempo son los problemas sociales, familiares o de pareja, así como las malas relaciones en el trabajo y un posible despido (Malvido, 2022, págs. 1-3).

4.9 Desempeño Laboral

El buen desempeño de los empleados es importante para desarrollar la eficacia y el éxito de una empresa, por esta razón siempre existe el interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de programas de capacitación y desarrollo continuos en los últimos años, la gestión del desempeño ha intentado optimizar sus recursos humanos para crear una ventaja competitiva, además es una variable que conduce al mejoramiento de una organización, para cumplir con su gestión y lograr mediante el desempeño las acciones o comportamientos que se observan en los empleados que son relevantes para las metas de la organización, y que se pueden medir en términos de la competencia de los empleados. cada individuo y su nivel de aporte a la Institución

Además, como nos menciona Chiavenato (2000) afirmando que: el desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados "siendo así que el desempeño laboral es un punto muy importante para el buen desenvolvimiento de empleadores.

4.10 Estrés y desempeño

Como nos mencionan con respecto a la satisfacción del empleado, Davis y Wnewetrom (2018) afirman que es "un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que un

empleado percibe su trabajo, los cuales se manifiestan en determinadas relaciones laborales”. Lo relacionado con el contenido del cargo; es decir, la naturaleza del trabajo y con quienes dan forma al contexto laboral - supervisión, grupo de trabajo, estructura organizacional, entre otras cosas, la satisfacción laboral es un sentimiento de placer o dolor que es diferente a los pensamientos, metas e intenciones de comportamiento ; Estas relaciones ayudan a la gerencia a comprender las reacciones de los empleados a sus tareas y a predecir el impacto de estas reacciones en el comportamiento futuro (Davis y Wnewetrom Niria Quintero, 2018).

Además se entiende como un conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo de un trabajador con la participación de estresores nocivos que se producen directamente del trabajo o, por este motivo, pueden afectar la salud de un trabajador, los jefes, gerentes y empresarios deben tener en cuenta que el estrés de los trabajadores provoca muchas pérdidas en sus empresas, un problema creciente y tiene costes personales, sociales y económicos muy graves los costos y pérdidas asociados con el costo del estrés son grandes y aumentan año tras año, existen numerosos absentismos, baja productividad en la empresa, accidentes profesionales y baja motivación en el trabajo.

Un trabajo sin estrés puede sonar genial, pero no te excedas. Si no hay un estrés mínimo, la actividad, el trabajo puede volverse aburrido, monótono, poco estimulante y, paradójicamente, terminar en estrés.

4.11 Planeación para el buen desempeño laboral

Coulter (2005) describe que la planificación incluye varios pasos como; definir objetivos dentro de la organización, luego desarrollar una estrategia para lograrlos y, finalmente, coordinar la implementación de este proceso en la institución y, por supuesto, hacerlo efectivo. La planificación puede ser formal o informal. Todos los jefes planifican y en parte lo hacen de manera

informal. Eso quiere decir que no hay nada escrito y hay pocos goles. Se realiza principalmente en pequeñas empresas donde el dueño o director tiene una visión de hacia dónde quiere que vaya su negocio y cómo quiere hacerlo.

En términos generales, trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleadose corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. dadoque la salud es un estado de completo bienestar física, mental y social, y no solamentela ausencia de afecciones o enfermedades, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (Salud., 2019).

Las recomendaciones sugeridas deben interpretarse teniendo en cuenta los problemas específicos que enfrentan los diferentes grupos de trabajadores y la posibilidad de resolverlos para cada empleador a pesar de que se han realizado varios estudios sobre este tema, notamos que son los países desarrollados los que se preocupan por estudiar las condiciones en las que se encuentran sus trabajadores, lamentablemente los datos de este tipo de estudios en nuestro país son escasos.

5. Metodología

La metodología es la ciencia que enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo la estrategia a seguir en cada proceso, de la misma forma la Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación misma que está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí.

5.1 Área de estudio

El proyecto de investigación se determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja año 2023. El contexto donde se desarrolló es en la zona urbana de la provincia de Loja, al sur de la ciudad en la parroquia Punzará en la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja, en la avenida Héroes del Cenepa y calles José Robles.

Figura 1

Ubicación de la Unidad de Control Operativo de Tránsito



Imagen obtenida de Google Maps

5.2 Procedimiento

5.2.1 Enfoque metodológico

El enfoque tiene que ver con el método de estudio utilizado que se aplicó al tema estudiado que determino los resultados obtenidos, la investigación fue de tipo cuantitativo porque permite comprender los fenómenos que carrear al problema de investigación y para interpretar los datos recolectados. La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”, además sus hallazgos son considerados como un conocimiento objetivo, el método inductivo se utilizó para realizar una etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, y mediante esa observación se planteó una hipótesis que brinde una solución al problema planteado, es decir el método inductivo nos permitió poder realizar una conclusión acerca de las posibles soluciones para dicho tema, cuando el asunto estudiado se presenta por medio de casos particulares, sugiriendo se descubra el principio general que los rige siendo así que el método inductivo fue el ideal para lograr principios.

5.2.2 Tipo de investigación

En este estudio se conoció el nivel de relación entre el estrés laboral como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente, así como la influencia que existe entre ambas, por lo que específicamente este tipo de investigación correlacional, es lo mismo que desarrollado con información previa de investigaciones descriptivas y finaliza con una explicación de los resultados donde se establece que la causa proviene de la variable independiente que muestra el efecto sobre la variable dependiente.

5.3 Métodos

5.3.1 Método analítico sintético

En esta investigación se utilizó el método analítico-sintético, en el cual “el análisis se genera a través de la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza a partir de los resultados del análisis” este método nos permitió el análisis de situaciones problemáticas, a partir de las variables del marco teórico, en base a esto, sintetizar y comprender los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito (Jiménez, 2017).

5.3.2 Método Inductivo

El método inductivo ayudó para la recolección de datos con preguntas de investigación que permitieron lograr lógicamente el resultado deseado de acercarse al objetivo específico además permitió obtener un sustento científico a partir de la recopilación de información empírica para luego llegar a los resultados y conclusiones.

5.3.3 Técnicas

Para el desarrollo del trabajo investigativo se emplearon la siguiente técnica, según cada tema:

- **Encuesta:** Tiene la finalidad de medir las características de una población mediante la recogida de datos, obtenidos a partir de las respuestas que hayan emitido los encuestados, y analizarlos estadísticamente. La obtención de los datos se hace por medio de cuestionarios, es decir, listados de preguntas que los participantes deben contestar.

5.3.4 Instrumentos

5.3.2.1 *Cuestionario de Estrés Laboral OIT*

Para efectos de la presente investigación se aplicó el Cuestionario de escala de estrés laboral, desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, basado en el modelo de estrés de Ivancevich y Matteson 1989. El cuestionario consta de 15 ítems, agrupados de acuerdo con los siguientes campos: estructura, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, falta de cohesión y respaldo del grupo de trabajo.

5.3.2.2 *Instrumento de medición de desempeño Laboral*

El Cuestionario de Evaluación del Desempeño está diseñado en función de la Norma Técnica de Evaluación del Desempeño, expedida por el Ministerio de Trabajo el 07 de marzo del 2018, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-041 y publicado en registro Oficial Nro. 218, de fecha 10 de abril del 2018.

5.3.5 Diseño de Investigación con Estudio Transversal

En el diseño de esta investigación fue transversal el cuál según Hernández-Sampieri y cols. („recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar incidencias e interrelación en un momento dado” (Sampieri, 2014). Este diseño aportó significativamente a la comprensión de nuestras variables estudiadas.

5.3.6 Unidad de estudio

Dentro del margen de estudio en la Unidad de Control Operativo de Tránsito de la ciudad de Loja en donde se realizó la investigación cuenta con una población de estudio de 100 personas, ante lo cual se escogió al personal que cumple la parte operativa de tránsito de dicha unidad.

5.3.7 Muestra y tamaño de la Muestra

En la Unidad de Control Operativo de Tránsito se registró un total 250 agentes civiles de tránsito y de los cuales 150 en la parte operativa y 100 en la parte administrativa que fueron la población total identificada en esta investigación “el muestreo tiene por objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable "y" en una población "z" y la distribución de esta variable en la muestra a estudio.

5.3.8 Procesamiento y Análisis de datos

El objetivo general que se alcanzó es determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja año 2023, para ello se seguirá el proceso correspondiente a cada uno de los objetivos específicos.

1. Describir las causas del Estrés que experimentan el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del Municipio de Loja año 2023.
 - Búsqueda bibliográfica en fuentes de investigación.
 - Análisis de la información encontrada para seleccionar lo más relevante.
 - Clasificación de la información importante dentro de la investigación.
 1. Se determino los efectos del estrés laboral en el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del Municipio de Loja año 2023.
 - ❖ Búsqueda de encuestas.
 - ❖ Aplicación de la encuesta al personal.
 - ❖ Tabulación de los resultados de la encuesta.
 2. Planteamiento de estrategias de afrontamiento del estrés laboral para el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja del Municipio de Loja año 2023.

- ❖ Evaluar los resultados obtenidos mediante el instrumento
- ❖ Redacción de Informe de resultados.

6. Resultados

6.1 Encuesta del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja.

Tabla 1

Frecuencia de la comprensión de la misión del personal de la unidad de tránsito

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Casi siempre	60	60%
Algunas veces	35	35%
Nunca	5	5%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja

Respecto a la comprensión de la misión de la unidad de control operativo de tránsito, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 60% manifiestan que casi siempre comprenden la misión y metas de la organización, mientras que el 35% algunas veces comprenden la misión y metas de la organización y el 5% mencionan que no comprenden la misión y metas de la organización, es muy importante que exista dentro del personal la unidad de control operativo de tránsito una misión clara y precisa para poder obtener los resultados esperados para la institución.

Tabla 2*Falta de recursos de trabajo que dispone la unidad de tránsito*

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	90	90%
Algunas veces	10	10%
Frecuentemente	0	0%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja

Igualmente, el equipo tecnológico para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 90% manifiestan que el equipo tecnológico para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, el 10% algunas veces la falta de logista que dispone la unidad de tránsito es insuficiente para un buen desempeño, podríamos mencionar que la falta de equipos tecnológicos dentro de dicha unida impide que exista un buen desenvolvimiento del personal en sus labores cotidianas dentro de la Unidad.

Tabla 3*Frecuencia de supervisores encargados del control y no son íntegros en el trabajo*

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	20	20%
Algunas veces	50	50%
Frecuentemente	30	30%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja

En los resultados de la tabla 3 se identifica que el supervisor no respeta decisiones del trabajo, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 20% ocasionalmente manifiestan no me respeta mis decisiones mientras que el 50% manifiesta que algunas veces el supervisor no respeta las decisiones y encuestados que representan el 30% frecuentemente el supervisor no respeta las decisiones, podemos mencionar además al no contar con una ética adecuada de parte de los supervisores de la unidad de tránsito, no habría un buen desenvolvimiento de parte de todo el personal.

Tabla 4

Tabla de falta de reconocimientos por logros profesionales obtenidos en la unidad

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	70	70%
Algunas veces	15	15%
Nunca	15	15%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja

Con los resultados obtenidos de la tabla 4 con referencia a la falta de reconocimientos por logros profesionales alcanzados en la unidad, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 70% ocasionalmente existe reconocimientos por logros profesionales alcanzados en la unidad, el 15% algunas veces existe reconocimientos por logros profesionales alcanzados en la unidad y el 15% nunca existen reconocimientos por logros profesionales alcanzados en la unidad, además es de suma importancia que la unidad de tránsito reconozca los logros alcanzados del personal ya sea dentro de la institución o logros personales.

Tabla 5*Frecuencia de las estrategias utilizadas dentro de la unidad de tránsito*

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	80	80%
Algunas veces	10	10%
Nunca	10	10%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja.

Por otro lado, los datos obtenidos de la tabla 5, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, 80% ocasionalmente la estrategia de la organización no es bien comprendida mientras que el 10% algunas veces la estrategia de la organización no es bien comprendida y encuestados que representan el 10% la estrategia de la organización no es bien comprendida, es muy importante que la unidad se enfoque en capacitar al personal en temas que ayuden a fortalecer los conocimientos de cada uno de ellos.

Tabla 6*Frecuencia de toma de decisiones dentro de la unidad de tránsito*

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	10	10%
Algunas veces	70	70%
Nunca	20	20%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja.

Igualmente, con los datos obtenidos de la tabla 6, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 10% ocasionalmente una persona tiene buenas decisiones y poco control sobre el trabajo mientras el 70% algunas veces una persona tiene buenas decisiones y tiene poco control sobre el trabajo y el 20% una persona nunca tiene buenas decisiones y poco control sobre el trabajo.

Tabla 7

Frecuencia de la falta de capacitaciones dentro de la unidad de tránsito

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	80	80%
Algunas veces	10	10%
Nunca	10	10%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja.

De acuerdo con los datos obtenidos de la tabla 7, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, 80% ocasionalmente no dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, el 10% algunas veces no dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo y el 10% nunca dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Tabla 8*Frecuencia de la falta de espacios privados de trabajo en la unidad de tránsito*

Variable	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
Ocasionalmente	80	80%
Algunas veces	10	10%
Nunca	10	10%
Total	100	100%

Nota. Encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja.

Por otra parte, en los datos obtenidos de la tabla 8, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, 80% ocasionalmente no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo mientras que el 10% algunas veces no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo, y el 10% nunca no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Tabla 9*Resultados globales de la encuesta del personal de la Unidad de Tránsito*

Nota. Tablas de resultados en porcentaje

Se puede visualizar que los factores con mayor influencia en la aparición del estrés son la falta del equipo tecnológico para llevar a cabo el trabajo a tiempo, el supervisor no se preocupa de mi bienestar personal, no tiene un espacio privado de trabajo, poca preocupación del supervisor hacia el personal, además los niveles de estrés presentes en el personal de dicha unidad son de un nivel medio por tal razón requieren una intervención inmediata de los directivos superiores para poder evitar que se profundicen en el personal y exista mayor afectación sobre la salud psicológica y emocional de los trabajadores de la unidad en estudio para poder lograr un desempeño del personal dentro de la unidad.

En la forma de rendir informes ante el director de la unidad de tránsito es incómodo, de acuerdo a los datos obtenidos la forma de rendir informes ante el director me hace sentir presionado, el 10% manifiestan que ocasionalmente la forma de rendir informes sentir presionado, el 75% algunas veces la forma de rendir informe hace sentir presionado y 15% encuestados manifiestan mencionan que no se sienten presionados al momento de rendir un informe.

Las condiciones del personal de la unidad de tránsito no son controladas para sus actividades cotidianas, de la misma forma con los resultados, no estoy en condiciones de controlar las actividades del trabajo, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 80% manifiestan que ocasionalmente estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, el 13% algunas veces no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo y el 7% frecuentemente estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Falta del respaldo adecuado de los directivos encargados hacia el personal, no existe el respaldo adecuado de los directivos encargados hacia el personal, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 30% manifiestan que ocasionalmente el supervisor no

existe un respaldo ante los directivos, el 10% algunas veces y además el 60% mencionan que no existe el respaldo adecuado.

El personal que forma parte de la unidad de tránsito forma parte de un grupo de trabajo, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito el 20% manifiestan que no son parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, el 70% algunas veces no soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha y el 10% no son parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Carece de una organización estable dentro de la unidad de tránsito, en los siguientes resultados los datos más relevantes menciona sobre el equipo de trabajo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, de un total de 100 encuestados, el 70% manifiestan que equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, el 15% algunas veces no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización y encuestados que representan el 15% nunca disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño dentro de la unidad de tránsito, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, el 70% ocasionalmente las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño, el 10% algunas veces las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño y el 20% Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Falta de compromiso y preocupación del bienestar por parte de los supervisores, mientras que con los resultados de la pregunta 15, de un total de 100 encuestados de la Unidad de control Operativo de Tránsito, 80% el supervisor no se preocupa del bienestar personal el 20% el supervisor no se preocupa del bienestar personal.

6.2 Resultados de la Evaluación del Desempeño

6.2.1 Nivel de desempeño laboral en la Dirección de Talento Humano

Tabla 10

Desempeño laboral obtenida del área de talento humano

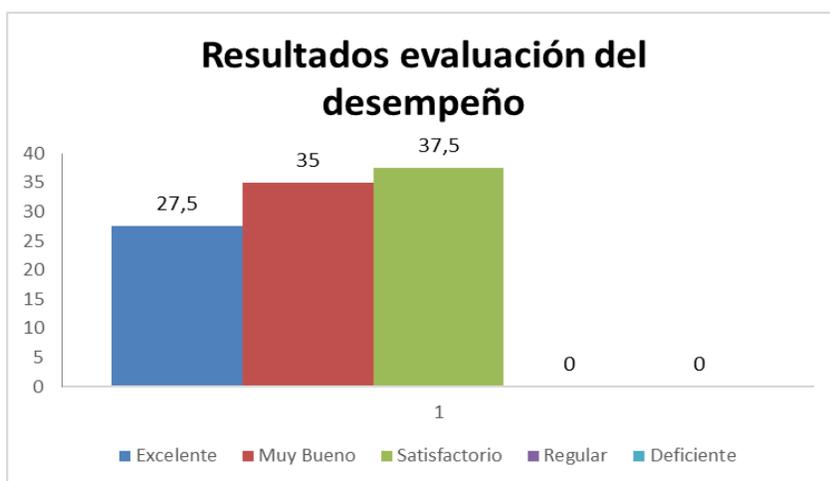
No.	Excelente	Muy Bueno	Satisfactorio	Regular	Deficiente
1		90,56			
2	97,80				
3		92,35			
4		92,25			
5		93,70			
6		90,85			
7			82,15		
8		92,35			
9	96,35				
10		91,76			
11			89,35		
12			87,89		
13			87,89		
14			86,45		
15		90,35			
16		91,35			
17		93,45			
18			87,98		
19		90,95			
20			87,98		
21		90,57			
22		90,45			
23	98,75				
24			80,00		
25			80,00		
26			80,00		
27			80,00		
28	95,00				
29	95,00				
30			80,00		
31		91,35			
32	95,00				
33	95,00				

34	95,00				
35	98,75				
36			80,00		
37			81,35		
38			80,00	0	0
39	95,00				
40	95,00				
Total	11	14	15	0	0
Porcentaje	27,5	35	37,5	0	0
Promedio individual	96,06	91,61	83,55	0,00	0,00
Promedio general	90,41				
	MUY BUENO				

Nota. Cuestionario de desempeño laboral del Ministerio de Trabajo

Figura 2

Percepción general de la evaluación del desempeño



Nota. Cuestionario de desempeño laboral del Ministerio de Trabajo

Aparentemente los resultados de la evaluación del desempeño obtenidos denotan una calificación mayoritaria entre muy bueno y satisfactorio; no obstante, estos resultados desde mi punto de vista recaen en la subjetividad. El instrumento de evaluación del desempeño del Ministerio de Trabajo constituye una herramienta de evaluación integral (360°), en donde varios

actores forman parte del resultado final, podemos mencionar entonces que por parte del personal de la Unidad de control Operativo de Tránsito existe un buen desempeño por cada uno de ellos en las funciones asignadas.

7. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados de esta investigación se examinaron dos variables: estrés laboral y desempeño, donde se aceptó la hipótesis alternativa, la cual estableció que existe un efecto estadísticamente significativo entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año.

Según Ortiz el estrés se encuentra en todos los seres humanos, algunos lo han aprendido a manejar, otros están en ese proceso y muchos otros aun no saben cómo hacerlo, el estrés puede afectarnos de muchas maneras, mental, física y hasta psicológicamente, por lo que puede llegar a causar algún daño a las personas, a pesar de que estamos conscientes de que es imposible evitar el estrés, sabemos que se puede controlar y aprender a manejarlo, es por eso que creemos necesario se conozca el concepto de estrés, a fondo, para poderlo controlar (Ortiz, 2020), Por otro lado, se puede visibilizar en los resultados obtenidos que el personal manifiesta un desenvolvimiento laboral muy óptimo a pesar del poco interés por parte de los supervisores, o la falta de apoyo institucional y logístico en sus labores cotidianas.

Además, algunos autores nos mencionan que el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, el cual puede impactar en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, provocando ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones como falta de rendimiento, agotamiento físico y mental (Delgado Espinoza, Susan Katheryne; Calvanapón Alva, Flor Alicia; Cárdenas Rodríguez, Karina, 2020).

A partir de lo antes mencionado es conveniente plantear el proyecto de titulación denominado: **Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023**, para conocer

el nivel de estrés y el efectos en el desempeño del personal mediante el cual se ha recabado el sustento teórico necesario para ambas variables; información que permite tener los fundamentos necesarios para entender de mejor manera lo que se pretende lograr con el trabajo.

Para cumplir lo planteado se ha propuesto el **primer objetivo específico**: Conocer el nivel y las causas de estrés que existe en los trabajadores y el cumplimiento de metas y objetivos para alcanzar un alto nivel de rendimiento y para cumplir lo establecido se realizaron varias fuentes de consulta en artículos, libros online, tesis de grado, etc.

El estrés laboral, se ha transformado en uno de los principales problemas de las empresas a nivel mundial, que termina desmotivando y restringiendo el adecuado desempeño de los colaboradores. También es considerado como las reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas de los seres humanos, que son afectadas por frustraciones, carga laboral y angustia.

El segundo objetivo es: Plantear estrategias de afrontamiento del estrés laboral en todo el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la Ciudad de Loja año 2023, en base a ello se propone la siguiente inquietud, cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño de todo el personal.

Estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad, hay personas con capacidad resiliente que puede sobrellevar una situación que a simple vista resulta insostenible, es decir, hay muchas variables en esta problemática, además una gran variedad de situaciones que se pueden producir en la cotidianidad laboral que pueda afectar de manera negativa la salud física y mental de los trabajadores

El tercer objetivo es: Determinar los efectos del estrés laboral en todo el personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito, proponer una guía metodológica acerca del estrés laboral y conocer los efectos que pueden causar en el personal de dicha unidad, es por ello que la aplicación de la encuesta permitió determinar que los niveles de estrés dentro de la institución y conocer sus posibles efectos.

Otro estudio publicado por Delgado, Calvanapón y Cárdenas, menciona que el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, el cual puede impactar en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, provocando ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones como falta de rendimiento, agotamiento físico y mental (Delgado Espinoza, Susan Katheryne; Calvanapón Alva, Flor Alicia; Cárdenas Rodríguez, Karina, 2020).

Por lo tanto, ante lo expresado según los criterios de los autores antes mencionados, apoyo de distintas fuentes bibliográficas, aplicación de los instrumentos de recolección de datos y de acuerdo a los resultados obtenidos se justifica el logro de los objetivos planteados en la presente investigación, misma que permite conocer los niveles de estrés y sus efectos para poder plantear una propuesta innovadora para que el personal adquieran habilidades para poder controlar y sobrellevar el estrés dentro de la institución.

8. Conclusiones

- ✓ Mediante el estudio de esta investigación se estableció que el estrés es producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral en donde puede afectar principalmente en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la Ciudad de Loja, teniendo en cuenta este punto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, uno de los factores que lo produce es el estrés.
- ✓ De acuerdo con la investigación realizada y resultados obtenidos, se identificó que la mayoría del personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la ciudad de Loja manifiestan niveles medio de estrés, cuyos resultados pueden variar inmediatamente a un estrés alto en el cual se podría obtener resultados negativos para la institución, por lo tanto es de mucha importancia mantener los niveles de estrés bajos para un buen desenvolvimiento de cada uno de los que conforman dicha Institución.
- ✓ La investigación demostró que el estrés laboral puede generar en la institución conflictos que producen una disminución en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito, de igual manera influyendo en los resultados; por lo que se acepta la existencia de una correlación estadísticamente significativa con un nivel medio del estrés laboral, es necesario capacitar al personal sobre estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

9. Recomendaciones

- A los directivos de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja, fomenten espacios de reuniones en donde el personal manifieste las necesidades que pueden estar presentando cada uno de ellos y también de la institución, para crear así un mejor ambiente de trabajo tanto individual como grupal y por consecuencia elevar el desempeño laboral.
- Fomentar y otorgar como directivos de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja formas creativas para evaluar al personal constantemente y elevar sus niveles de desempeño por medio de incentivos los cuales servirán para motivar a sus colaboradores y obtener excelentes resultados que favorezcan a la institución.
- Brindar capacitación constante e incluso plantear estrategias de afrontamiento del estrés laboral al personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito de la Ciudad de Loja, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de sus colaboradores sea elevado.

10. Bibliografía

- Alcántara Moreno, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 9, núm. 1, junio, 2008, 93-108. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Antonio Alejandro Espinoza Ortíz, Isis Angélica Pernas Álvarez. Rosana de Lourdes González Maldonado. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del. 3-4. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Arciniega Arce, Rosa Silvia. (14 de octubre de 2019). *Revista Venezolana de Gerencia*. Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *Red de Revistas Científicas de América Latina*,, 3-7. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Carvajal, R. R. (2015). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación,. *Medicina y seguridad del trabajo*, 3-6. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Castaño, E. F. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos. *Universidad de Extremadura, España*, 1-3. <https://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-delestrs-ES.pdf>
- Cazar, S. D. (2016). *Reglamento interno de seguridad y seguridad ocupacional*. Quito: sercop.
- Cuixart, S. N. (2008). Fisiología del estrés. *Ministerio de trabajo*, 2-4. [insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf)
- Cuixart, S. N. (12 de junio de 2018). *Fisiología del estrés*. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf

- Davis y Wnewetrom Niria Quintero. (13 de 06 de 2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral*. Universidad de Zulia: file:///C:/Users/mauri/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf
- Delgado Espinoza, Susan Katheryne; Calvanapón Alva, Flor Alicia; Cárdenas Rodríguez, Karina. (12 de junio de 2020). *El estrés y desempeño laboral* . Revista Eugenio Espejo: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572863748003>
- Delgado, M. A. (13 de 09 de 2018). *Estres laboral*. Documentos divulgatios: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Dr. Enrique Comín Anadón, Dr. Ignacio de la Fuente Albarrán. (13 de 09 de 2019). *el estres y el riesgo para la salud*. Departamento de prevencion: <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Dra. Claudia García Hernández, Dra. Santa Magdalena Mercado Ibarra, González. (18 de abril de 2018). *EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL*. Psicología : file:///C:/Users/mauri/Downloads/Dialnet-ElEstresEnElEntornoLaboral-7188504%20(1).pdf
- Godoy Izquierdo, Débora; Godoy García, Juan F.; López-Chicheri García, Isabel; Martínez Delgado. (2008). Propiedades psicométricas de la Escala de Autoeficacia. *Psicothema*, 155. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720122.pdf>
- Granados, I. (2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL:. *Revista IIPS*, 2-5. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Jiménez, A. R. (21 de diciembre de 2017). *Métodos científicos de indagación* . Revista fan: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Malvido, A. (22 de AGOSTO de 2022). *Consecuencias del estrés laboral*. Femxa: <https://www.cursosfemxa.es/blog/estres-laboral>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE. *Educación*, 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

- Naranjo Pereira, María Luisa. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS. *revista educacion* , 3-6. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Noa, L. L. (11 de diciembre de 2021). *Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas*. Investigación de la educación : <https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>
- Ortiz, A. (19 de 11 de 2020). *Daena: International Journal of Good Conscience*. V15-N3-A8(1-19). Noviembre 2020. ISSN 1870-557X. El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo: <file:///C:/Users/mauri/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaInfluenciaDelEstresLaboralEnElDesempen-8561185.pdf>
- Pereira, M. L. (18 de 08 de 2019). *revista educacion*. UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS : <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Ramos, Valentina. (s.f.). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de. *Revista de Psicología del Trabajo*, 34. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231337099002.pdf>
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. (2014). *metodología de la investigacion*. abril: 14. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

11. Anexos

Anexo 1: Solicitud de Autorización

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO Romel Leonardo Jiménez Gaona Con numero de cedula : 1104830722 Jefe de la Unidad de Control Operativo de Transitó de la ciudad de Loja declaro que he sido informado he invitado a participar en la investigación denominada Estrés laboral y sus efectos en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Control Operativa de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023 entendiendo que este estudio buscar conocer la relación entre el estrés y sus efectos en el desempeño laboral, la participación se llevará a cabo en la Unidad de Control Operativo de Tránsito en el horario de 13:30 los días lunes y martes y consistirá en responder el test que tendrá un lapso de 20 minutos, acepto participar de manera voluntaria en la recolección de datos, para el presente proyecto en mención accedo a colaborar y me comprometo a responder las preguntas que me realicen de manera honesta y posible.

Expreso que el investigador me ha explicado con claridad y el alcance del mismo.



Firma
Lic. Romel Leonardo Jiménez Gaona
1104830722

Anexo 2: Certificado de traducción del resumen

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Loja, 10 de septiembre de 2023

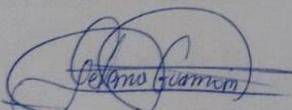
Lic. Selena Alexandra Guamán Barraqueta

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN- MENCIÓN IDIOMA INGLÉS

Certifico:

Que he realizado la traducción fiel y completa del párrafo de 300 palabras, redactado de español a inglés, para la elaboración de tesis de grado titulado: Estrés laboral y sus efectos en el desempeño del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de la Ciudad de Loja año 2023, de autoría del estudiante: Mauricio Javier Guamán Armijos, con cedula: 0604608422, maestrante del programa de Maestría en Trabajo Social con Mención en Proyectos Sociales de la Universidad Nacional de Loja, adjunto detalle de párrafo traducido.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la ética profesional.



Lic. Selena Alexandra Guamán Barraqueta

Cédula: 1104483100

Registro de Senecyt: 1008-14-1279380

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN- MENCIÓN IDIOMA INGLÉS

Anexo 3: Cuestionario de estrés laboral

Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)

Este cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), consta de 15 ítems relacionados con la estructura y el clima organizacional, la tecnología, la influencia del líder, el territorio y la cohesión del grupo de trabajo. Para cada ítem se solicitan 7 opciones de respuesta (uno a siete), la condición es desde nunca o hasta siempre (Menéndez, 2009).

DATOS GENERALES	
Cargo:	Sexo:
Edad:	Fecha:
<p>Luego de leer atentamente cada pregunta, señale una sola respuesta.</p> <p>A continuación, se presenta una lista de condiciones o situaciones que usted puede estar experimentando en su lugar de trabajo.</p> <p>Luego de leer la pregunta marque con una (X) para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación.</p> <p>El uno (1) si NO le ha pasado NUNCA.</p> <p>El dos (2) si la ha sentido RARAS VECES</p> <p>El tres (3) si la ha sentido OCASIONALMENTE.</p> <p>El cuatro (4) si la ha sentido ALGUNAS VECES</p> <p>El cinco (5) si la ha sentido FRECUENTEMENTE.</p> <p>El seis (6) si la ha sentido GENERALMENTE.</p> <p>El siete (7) si la ha sentido SIEMPRE.</p>	

X								
No.	Preguntas	FRECUENCIA						
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5	6	7
1	Mis compañeros de trabajo no comprenden la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes ante mi jefe me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico 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 y/o compañeros no respaldan 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.							

Muchas gracias por su colaboración recuerde que la información es confidencial

Anexo 4: Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral

CUESTIONARIO

- I. OBJETIVO:** Obtener una breve autoevaluación del desempeño laboral del personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Municipio de Loja.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

II. DATOS GENERALES SEXO:

FEMENINO

MASCULINO

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de proposiciones por favor sírvase marcar con una “X” la opción de su elección.

DESEMPEÑO LABORAL						
ÍTEM	PROPOSICIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Recibo capacitación para la solución de problemas					
2	Recurro de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en mi área					

3	Cumplo con los plazos establecidos					
4	Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de mis labores					
5	Respeto los niveles jerárquicos					
6	Me cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas					
7	Los conflictos son resueltos de la mejor manera					
8	La empresa impulsa valores					
9	Se evalúa la calidad de mi trabajo					
10	Existen indicadores para medir mi trabajo					
11	Logro cumplir con los objetivos establecidos					
12	Se le reconoce por su buen trabajo					
13	Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos					

14	Me siento satisfecho con mi trabajo					
15	Me siento comprometido con mi trabajo					
16	Me felicitan por el trabajo que desempeño					
17	Me brindan capacitaciones específicas según las funciones de mi área					