UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA ENFERMERÍA

TÍTULO

"ESTRÉS LABORAL, EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ZAMORA. AÑO 2015"

Tesis de Grado Previó a la Obtención del Título de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Erika Mireya Cabrera Jiménez

DIRECTORA:

Lic. Diana Vanessa Villamagua Conza

ZAMORA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

LIC. DIANA VANESSA VILLAMAGUA CONZA

DOCENTE DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA SEDE ZAMORA.

C E R T I F I C O:

Que la presente tesis titulada **"ESTRÉS LABORAL, EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ZAMORA. AÑO 2015",** desarrollada por la señora **ERIKA MIREYA CABRERA JIMÉNEZ,** ha sido elaborada bajo mi dirección y cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instructivos.

Por ello autorizo su presentación y sustentación.

Zamora, 29 de octubre de 2015

Atentamente,

Lic. DIANA VANESSA VILLAMAGUA CONZA

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **ERIKA MIREYA CABRERA JIMÉNEZ,** declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad nacional de Loja, la publicación de mi trabajo de y Titulación en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual

Autora: Erika Mireya Cabrera Jiménez

Firma:

Cédula: 1900787688

Fecha: 30 de Octubre de 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Erika Mireya Cabrera Jiménez, declaro ser la autora de la tesis titulada "ESTRÉS LABORAL, EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ZAMORA. AÑO 2015", como requisito para optar por el Grado de Licenciada en Enfermería, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para la constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 30 días del mes de octubre del 2015, firma la autora.

Firma:

Autora: Erika Mireya Cabrera Jiménez
Cédula: 19007876
Dirección: Zamora (Av. Héroes de Paquisha y Manuela Cañizares)
Correo electrónico: yaremis-92@hotmail.com
Teléfono: 073038702 **Celular:** 0939587852

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de tesis: Lic. Diana Vanessa Villamagua Conza.
Tribunal de Grado:

Lic. Zoila Beatriz Bastidas Ordoñes	**Presidenta del Tribunal**
Lic. Irsa Mariana Flrores Rivera	**Vocal**
Lic. Luz Marianela Merino Chamba	**Vocal**

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios por su infinita misericordia que me ha guiado en toda mi existencia, brindándome sabiduría y amor hacia mi carrera, he hizo posible culminar con mi meta propuesta.

A mi madre María Margarita Jiménez Calva, por bridarme su valor y apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida para que así yo poder continuar con las metas que me he trazado y de esa manera poder culminar con éxito mi trabajo.

A todas las docentes que en este andar de la vida, influyeron con lecciones y experiencias en formarme bien y preparada para los retos que me pone la vida.

La Autora

AGRACECIMIENTO

Agradezco a Dios Nuestro Señor por haber finalizado exitosamente este trabajo de investigación y hacer realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional de Loja por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de estudiar a la vez adquirir conocimientos científicos y prácticos para llegar a tener una profesión.

En forma especial a mi directora de tesis, licenciada Diana Vanessa Villamagua Conza, quien con su esfuerzo, dedicación y sabía enseñanza estuvo guiándome para poder llevar a cabo la realización de este trabajo.

A mi madre María Margarita Jiménez Calva y familia, por su apoyo moral, emocional y económico que siempre me brindaron durante mi carrera.

La Autora

1. TÍTULO

“ESTRÉS LABORAL, EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ZAMORA. AÑO 2015”

2. RESUMEN

El estrés laboral es un desequilibrio percibido ante las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevar a cabo las actividades laborales. El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora año 2015. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, transversal, prospectiva y bibliográfica; para su ejecución se utilizó una muestra de 60 personas, para la lo cual se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario según las características sociodemográficas se evidenció que la mayoría son personas mayores de 50 años con el 33%,de estado civil casados en 46% y de sexo masculino en el 58% las cuales prestan sus servicios al GAD del Cantón Zamora, también fue necesario la aplicación del test de Maslach el cual consta de tres niveles alto, medio y bajo. Obteniendo los siguientes resultados de las 60 personas encuestadas que corresponden al 100% de la muestra, presentaron la patología según el test; el nivel de estrés laboral en primer lugar se encuentra el nivel medio en 45%, seguido por el nivel alto en un 31% y por ultimo estrés laboral nivel medio en 24%. Para contribuir a mejorar su estado de salud se realizó un plan de intervención a través de programas educativos basados en conocimientos sobre estrés laboral así como también se entregó trípticos que les servirá como material de apoyo para evitar situaciones estresantes. Además se realizó maso terapia, técnicas de relajación personal y grupal logrando mejorar las relaciones laborales. Finalmente concluyó que el estrés laboral conllevará a desarrollar problemas de salud en general como también a dificultar el desempeño laboral.

Palabras Claves: Estrés laboral, Trabajadores, Gobierno Autónomo Descentralizado

2.1 SUMMARY

Work stress is an imbalance perceived to the professional demands and the ability of the person to lead to cape the work activities. The present investigation has as purpose determines the existence from job stress Decentralized Autonomous Government of Zamora. The methodology used was descriptive, transversal, prospective and bibliographic type; for their execution are I use a sample 60 people from the which 25 they are women y 35 men, for which the survey technique was used with the instrument the questionnaire to sociodemographic characteristics showed that most are people over 50 years with 33% of marital status Married 46% male and 58% of which provide services to GAD Zamora Canton It was also necessary to apply the test of Maslach which consists of three level and a half high and low levels They obtained the following results of the 60 respondents that correspond to 100% of the sample, showed the pathology under test; the level of work stress in the first place is the half level of 45%, followed by the high level by 31% and finally work stress level low 24%. To help improve your health intervention plan was carried out through educational programs based on knowledge of work stress and brochures that will serve as support material to avoid stressful situations are also provided. In addition Maso therapy was performed, techniques of personal and group relaxation achieving improved labor relations. He concluded that job stress lead to develop health problems in general as well as hinder job performance.

Keywords: Work stress, Workers Autonomous Government

3. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema que cada día adquiere, mayor importancia debido a su incremento notable y sus características lo hicieron colocarse como un problema de salud afectando negativamente a la salud física y psicológica en las persona que lo padecen ya que en la actualidad los seres humanos se encuentran en situaciones que conllevan a desarrollar estrés esto debido a la continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Esta patología resulta como respuesta automática de nuestro organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, ante las demandas profesionales. (Vásquez, 2007, p.1)

En la actualidad, el estrés laboral suele representar un problema desde el punto de vista sanitario, según estudios la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido al estrés laboral como una epidemia mundial, estudios realizados en la Ciudad de México de acuerdo con la (OMS) hasta ahora, 75% de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial; le siguen China con 73 y Estados Unidos con 59%, (Diario de la Comisión San Lázaro, 2015, p.1). Por otro lado a nivel nacional un estudio realizado en el 2011 en las industrias hay el 60% de casos de hipertensión, una de las principales enfermedades derivadas del estrés (Comunicación Organizacional Nieto, 2011, p.1).

Debido a la falta de mayores estudios en la localidad sobre estrés laboral, es de gran relevancia investigar los diferentes factores estresores y prevención de riesgos que están expuestas las personas por su puesto de trabajo, evidenciando lo siguiente se a tomando como muestra los trabajadores del GAD

del Cantón Zamora, el cual lo conforman 60 personas que prestan sus servicios en diferentes áreas administrativas, las mismas que por la complejidad en sus diferentes funciones, están expuestos a desarrollar esta patología.

El propósito de esta investigación es disminuir los niveles de estrés laboral en los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora, mediante charlas educativas, maso terapia y ejercicios de relajación, con ello contribuir a mejorar la calidad de vida de estas personas; el diseño es de tipo descriptivo, transversal, de campo, prospectiva y bibliográfico, para la obtención de datos se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario obteniendo los siguientes resultados: según las características sociodemográficas se evidenció que la mayoría de personas son mayores de 50 años con el 33%,de estado civil casados en 46%, sexo masculino en 58%, de acuerdo al el test de Maslach se identificó la existencia de estrés laboral de tipo moderado con 45%, los factores de riesgo que evidenciarón la complejidad en sus diferentes funciones les provoca mal humor con 46%, la poca frecuencia de realizar actividades recreativas en el 62%, relaciones interpersonales inadecuadas les ocasiona conflictos con los compañeros de trabajo en el 57%.

El estudio se considera importante porque la mayoría de personas que padecen estrés laboral desconocen sobre factores estresores, causas y sus posteriores complicaciones, durante la investigación se evidenció la poca importancia que le dan al tema como también la falta de medidas preventivas sobre estrés laboral en los trabajadores del GAD del Cantón Zamora, generando problemas de salud lo que dificulta el clima organizacional de la institución.

Tomando como referencia estos resultados la autora aplicó un plan de acción que contribuyan a disminuir el nivel de estrés y mejorar el estado de salud, de los empleados del GAD del Cantón Zamora; mediante las siguientes fases; educativa, técnica y promoción. En base a ello contribuir en actividades de promoción de salud sobre conocimientos de estrés laboral, los diferentes factores estresores que conllevan a padecer este trastorno de salud mental dificultando las relaciones interpersonales, orientando así sobre las posibles complicaciones asociadas a la patrología. Como también mediante la ejecución de ejercicios de relajacion y maso terapia lo cual contribuyó a disminuir el estrés laboral.

Objetivo General:

Determinar la existencia de estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Los objetivos específicos que guiaron la presente investigación son:

Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Identificar los factores de riesgo que influyen a desarrollar estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Desarrollar un plan de acción que contribuya a disminuir el nivel de estrés y mejorar el estado de salud evitando situaciones estresantes a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Finalmente concluyó que al no acudir al tratamiento oportuno del estrés laboral puede generar problemas como bajo rendimiento laboral, como también llegando a afectar la salud físico y mental por lo que deben tomar conciencia sobre medidas preventivas con la finalidad de que esta patología progrese.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 Estrés Laboral

Estrés laboral

Figura 1
Fuete: http://es.fotolia.com/tag/estrés%c3%a9s

4.1.1 Definición.

Es la respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona.

El estrés es un concepto muy amplio cada autor lo maneja de diferente manera. En el presente trabajo nos referimos al estrés como el conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada, se considera al estrés como una respuesta no especifica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estimulo o abuso.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el

ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Fuertes y Cabrera, 2007, p.122)

4.1.2 Diferencia Entre Estrés y Estrés laboral.

Estrés: Es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resulten amenazadoras o desafiantes.

Estrés Laboral: Es un desequilibrio percibido ante las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.(Estrés laboral en el personal de educación, 2005, p.1)

4.1.3 Historia del Estrés Laboral.

La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados.

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingleses numerosos variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió

que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

El estrés es un proceso que se origina cuando las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa de un organismo. Esto puede dar lugar a cambios biológicos y psicológicos, que a su vez pueden ser causantes de enfermedad como trombosis cerebral, hipertensíon arterial, gastritis, astritis, entre otras (Zamora y Espinoza, 2008, pp.2,3,4)

4.1.4 Tipos de Estrés Laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

4.1.4.1 Estrés Temporal.

Es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo

4.1.4.2 Estrés Permanente.

Este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajos condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir.

4.1.4.3 Estrés Ligero.

Cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

4.1.4.5 Estrés Grave.

Es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en el ambiente laboral.

Este síndrome fue reconocido a raíz de las severas alteraciones psiquiátricas presentadas por los veteranos de la guerra de Vietnam (Por lo que se determina neurosis de guerra) como consecuencia de ello ocasiona la defunción fisiológica de las personas que lo padecen. (Williams, 2004, p. 33,34)

4.1.4.6 Factores de Riesgo del Contexto Laboral.

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis.

4.1.5.1 Estresores del Medio Ambiente.

Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Slipak (2007) afirma “Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos” (p.1). El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales

4.1.5.2 Espacio Físico.

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajo.

4.1.5.3 Iluminación.

El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales, No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento, sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

4.1.5.4 Ruido.

Continuas máquinas, motores o ventiladores; Intermitentes prensas, herramientas neumáticas. El ruido se considera un sonido o barullo indeseable.

Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios.

4.1.5.5 Color.

Se afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral, el color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial.

4.1.5.6 Música.

Al parecer carece de confirmación la hipótesis de que con música se eleva la productividad en todo tipo de trabajo. El efecto de ella depende de la índole de las labores. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata.

4.1.5.7 Temperatura y Humedad.

Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire. Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental.

4.1.5.8 Vibración y Movimiento.

La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor.

4.1.5.9 Contaminación.

En Muchos edificios son lugares completamente cerrados, diseñados para impedir que penetre aire. No pueden abrirse las ventanas y los empleados sólo respiran aire filtrado, frío o caliente. Estos edificios constituyen un peligro para la salud, como cefaleas, problemas de sinusitis, entre otras. (Slipak, 2007, p.1)

4.1.5.10 Factor Estresor Según las Condiciones Psicológicas.

4.1.5.11 Aburrimiento y Monotonía.

El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. “A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna. Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra puede parecerle emocionante y llamativo” (hamberger, 2004, p.162). Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo. Otros sistemas han sido aplicados y sus resultados son variables. Según un estudio de compañías ensayan la rotación de puestos, en el cual se consigue el éxito sólo si las actividades no son muy semejantes a la original, pues de lo contrario el cambio será prácticamente nulo.

4.1.5.12 Seguridad.

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad: Prevención de accidentes ,prevención de robos y prevención de incendios.evitando así frustraciones en las personas ante las demandas de la vida cotidiana **(**Hamberger, 2004, p. 162.)

4.1.5.13 Factores Personale.

4.1.5.14 Existen Dos Tipos de Conductas A y B.

El patrón de la conducta TIPO A se presenta en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes. Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante. No les gusta delegar responsabilidades y sienten gran preocupación por la puntualidad.

El patrón de conducta TIPO B se presenta en personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre a realizar actividades fuera del contexto laboral como escuchar musica, leer revistas, periódico, en sí con ello evitan situaciones que conllevan al estrés laboral. (Stephen y David, 2009, p.242)

4.1.5.15 Factores Familiares.

Relaciones conyugales.

Relaciones con los hijos

Educación de los hijos

Convivencia con los ancianos

Cuidado de familiares enfermos. (Stephen y David, 2009, p.248)

4.1.5.16 Clima Organizacional.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

4.1.5.17 Características del Clima Organizacional.

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional.

Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Litwin y Stringer (2006) afirman “Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación”(p.8). Según estas son las escalas del Clima Organizacional

4.1.5.18 Estructura.

Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su

labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado. Ya que de él mismo depende el rendimiento adecuado de los trabajadores en el ambito laboral en si evitando esta patología

4.1.5.19 Responsabilidad.

Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cual es su trabajo y cual es su función dentro de la organización.

4.1.5.20 Recompensa.

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo, con ello se lograra mantener responzabilidad y amor al trabajo a realizar

4.1.5.21 Desafío.

Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la

aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

4.1.5.22 Relaciones.

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

4.1.5.23 Cooperación.

Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

4.1.5.24 Estándares.

Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización. Es dicir las reglas dotadas por la institución a la cual prestan sus servicios.

4.1.5.25 Conflicto.

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan

escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

4.1.5.26 Identidad.

El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Slipak, O.E. (2007) Estrés Laboral p1)

4.1.6 Fisiologia.

Los efectos se dan en dos respuestas; la aguda se caracteriza por una activación simpatica aguda y un promedio del eje adenomolecular; lo cual aumenta la segregación de glucosa, la segunda respuesta es la cronica por lo contrario conlleva a una activación simpática moderada y un promedio del eje adenocortical el cual se activa en mayor grado ocasionando los siguientes efectos**,** en primera instancia a nivel del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, midriasis, taquicardia, taquipnea, ralentización de la motilidad intestinal, etc.), en donde se produce liberación de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina.

Desencadenando los siguientes efectos:

En primera instancia produce aumento en la sangre la cantidad de glucosa, factores de coagulación, aminoácidos y factores inmunitarios.Todos estos mecanismos los desarrolla el cuerpo para aumentar las probabilidades de

supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, no para que se los mantenga indefinidamente, tal como sucede en algunos casos.

A medio plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías; trombosis trombosis,ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes, etc. (Saban, 2012, pp.578-581)

4.1.7 Signos y Síntomas.

4.1.7.1 *Manifestaciones Mentales*.

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia. (Llaneza, 2009, p. 461)

4.1.7.2 Manifestaciones Físicas.

Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia etc.

4.1.7.3 Manifestaciones Conductuales.

Predominio de conductas adictivas y evocativas, “consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales” (Llaneza, 2009, p.462). Tanto en el ámbito del trabajo y dentro de la familia.

4.1.7.4 Signos de Demasiado Estrés.

El estrés puede causar muchos tipos de síntomas físicos y emocionales. Algunas veces posiblemente no se dará cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés.Diarrea o estreñimiento, mala memoria, dolores y achaques frecuentes ,dolores de cabeza, falta de energía o concentración, problemas sexuales, cansancio, problemas para dormir o dormir demasiado, uso de alcohol o drogas para relajarse y pérdida o aumento de peso. (“Anónimo” estrés y ansiedad, 2015 p1 09 de septiembre)

4.1.8 Mecanismos del Estrés Laboral.

4.1.8.1 Fase de Alarma.

En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nerviosos vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina (García, 2010). Los efectos que la adrenalina desencadena en nuestro organismo van a depender de la cantidad segregada, ya que una alarma demasiado intensa podría ocasionar una sobrecarga cardiaca provocando infarto del miocardio.

4.1.8.2 Fase de Resistencia.

La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos (García, 2010). Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el

organismo entonces cambia de táctica.siendo una face que el mismo se ve en la necesidad de percibier el desequilibrio entrea las demandas externas e internas o la capacidad de actur ante ellas

4.1.8.3 Fase de Agotamiento.

En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, (García, 2010).Como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital.

4.1.9 Medios de Diagnóstico.

4.1.9.1 Anamnesis y Examen Físico.

Mediante en diagnóstico entre el especialista y usuario; conciderando edad sexo y etnia, se detecta caracteristicas y signos fisicos a travéz de los siguientes niveles.

4.1.9.2 Nivel Cognotivo.

La persona presenta inseguridad y tiene problemas para concentrarse; no encuentra solución a sus problemas por pequeños que sean y tiene la sensación de haber perdido la memoria.

4.1.9.3 Nivel Fisiológico.

Mediante síntomas físicos como cefaleas frecuentes, alteraciones gastritis, tensión muscular, depresión, insomnio fatiga enfermedades de la piel, etc.

4.1.9.4 Nivel Motora.

La persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente, fumar mas de lo normal, aparecen tips nerviosos, etc. En definitiva la persona siente deseos de huir para evitar las cituaciones de éstre. Cetkovich (2010)

4.1.9.5 Como Se Puede Medir.

Si, por medio de cuestionario Maslach, que de forma autoaplicada, mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Se consideran puntaciones bajas, por debajo de 34. Ha sido adaptado por el Doc. Moreno Oliver. El cuestionario más utilizado en la escala de Maslach de 1986 Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

Tests Escala de Maslach Mediante la siguiente escala nos permitirá valorar los niveles de estrés laboral.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = Nunca **1** = Pocas veces al año o menos **2** = Una vez al mes o menos **3** = Unas pocas veces al mes o menos **4** = Una vez a la semana **5** = Pocas veces a la semana **6** = Todos los días

Test Escala de Maslach

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Me relaciono fácilmente con los compañeros de trabajo							
5.Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios							
8. Me siento "agotado" por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12.- Me siento muy activo							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los compañeros de trabajo							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en equipo con mis compañeros de trabajo							

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas							

Tabla: 1
Tomado de: http://www.google.com.ec/#q=TEST+DE+LA+ESCALA+DE+MASLACH

Medición: Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

Agotamiento Emocional: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

Logros Personales: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Grado de Estrés Laboral

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3.

Tabla: 2
Tomado de: http://www.google.com.ec/#q=TEST+DE+LA+ESCALA+DE+MASLACH

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de

intensidad: Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Existen pocos estudios de campo en nuestro país sobre el desgaste entre los profesionales sanitarios, esto devido a que le dan poca o ninguna importancia al tema como tambien no toman conciencia de las complicaciones que conlleva esta patologias. (Test Escala de Maslach Burnout, 2011, p.5)

4.1.10 Como Se Puede Tratar.

Prevención de estrés laboral

Gráfico. 2
Fuente:http://www.google.com.e

Actualmente se considera una enfermedad profesional. Es responsabilidad compartida, individual, colegial e institucional, la tarea de mejorar las condiciones de trabajo del personal sanitario para realizar la tarea clínica a un nivel óptimo de calidad y de eficiencia. Así, se ha visto como el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y control que el trabajador ejerce sobre él. El estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control).

De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El apoyo social es la ayuda que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando es adecuado puede amortiguar parte del estrés generado por la combinación de las altas exigencias laborales y el bajo control sobre el trabajo También el estrés laboral puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar (“Anónimo”Estrés laboral y su prevencion 2011 p1)

4.1.11 Prevención del estrés en el trabajador.

- **Horarios**

Adecuar horarios que repercutan lo mínimo en las labores externas al trabajo. Los horarios rotatorios es conveniente que se puedan predecir con tiempo suficiente y que sean estables Así se disminuiría está patología progrese en la persona que la padece

- **Participación**

Es conveniente dejar que los trabajadores expliquen sus problemas laborales y que aporten ideas para su solución.

- **Carga de Trabajo**

El desarrollo de un trabajo debe de ser compatible con el trabajador y permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigentes.

- **Responsabilidades**

Dentro del desempeño del trabajo y especialmente en algunos puestos de mando, es muy importante saber cuáles son las responsabilidades de ese puesto, sus limitaciones, sus competencias, etc. No tener clara esta situación conlleva una falta de motivación, estar en tierra de nadie, y todo esto crea estrés.

- **Inestabilidad Laboral**

Saber de forma clara la relación laboral con la empresa. Tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc.

- **Reconocimientos Psicomédicos**

En personas que ocupan puestos de gran responsabilidad.

- **Reposo**

Suficientes horas de descanso seguidas. Evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas.La mayor problemática se da en los trabajos a turnos, ya que las horas de sueño y la calidad del mismo disminuyen

- **Técnicas de Relajación**

Para aprender a controlar las tensiones mediante ejercicios de relajacion y meditacion evitando así que esta patología progrese.

- **Ocio**

Muy necesario para huir de la problemática laboral. Estar ocupado en algo que nos entretiene y nos hace olvidar los problemas. El ocio nos ayuda a eliminar

el estrés acumulado. Buscar nuevos hobbies que permitan desconectar con el trabajo.

- **Planificación**

Anotando la organización de nuestros compromisos personales y laborales.No fiarse de la memoria ya que la memoria es fragil y conlleva a olvidar actividadeque debe realizar, asi se organiza de mejor manero con la finalidad de disminuir el cansancio emocional y frustraciones asi si mismo.

- **Delegar Funciones**

Afianzando así la confianza y el trabajo en equipo manteniendo buenas relaciones interpersonales

- **Prioridades**

Saber que trabajo tiene prioridad. Si no lo sabemos nos arriesgamos a realizar varios a la vez y que salgan mal.

- **Dieta**

Tiene que ser equilibrada. Siempre de acuerdo con el trabajo que tenemos que hacer. Nunca deben de faltar azúcares, verduras, legumbres, frutas, carnes, etc. Por ende una buena alimentación contribuye a mejorar el estado de salud del ser humano.

- **Ejercicio Físico**

Es un gran aliado para la prevención del estrés ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico

y psíquico. Es aconsejable que los deportes estén en concordancia con la edad y el estado de salud del trabajador. (“Anónimo”Estrés laboral y su prevencion, 2011, p.1)

4.1.12 Manejo del Estrés.

4.1.12.1 Educar.

Sobre la naturaleza, fuentes y consecuencias del estrés laboral y extra laboral para que asi las personas tomen conciencia sobre la patología y con ello evitar posteriores complicaciones

4.1.12.2 Capacitar.

En técnicas de control de la reacción de estrés, y en la mejora de los hábitos del trabajador (alimentación, ejercicio físico, ritmos de sueño, actividades recreativas), en técnicas de relajación, estrategias para la administración del tiempo, fijación de prioridades y resolución de problemas, planificación, etc.

4.1.12.3 Accionar.

Sobre la fuente de stress laboral, actuando en la modificación de condiciones organizacionales estructura organizacional, estilo de comunicación, procesos de formulación de decisiones, descripción de puestos, selección y capacitación, ambiente físico, reestructuración de procesos y tareas. (Artazcoz, 2006, p 1).

4.1.12.4 Actividades Preventivas de Estrés Labora.

Para muchos relajarse es sinónimo sentarse frente al televisor sin hacer nada después de un día estresante, en realidad existen un sinnúmero de actividades que contribuyen a prevenir y disminuir el estrés laboral mejorando la

calidad de vida de las personas con ello evitando posteriores complicaciones, entre ellas se encuentran las siguientes

4.1.12.5 Respiración Profunda y Meditación.

La respiración profunda es una técnica simple, pero potente, para la relajación. Para respirar profundamente, sentarse cómodamente con la espalda recta y coloca una mano sobre tu pecho y la otra en el estómago. Respira por la nariz y siente como la mano que tienes sobre el estómago se levanta. (Artazcoz, 2006). La mano que está sobre pecho debe moverse muy poco. Después, exhala despacio por la boca, empujando el aire tanto como puedas mientras contraes los músculos abdominales, se relajan provocando un alivio tensional a nivel de todo el cuerpo en sí, ocasionado bienestar en general

4.1.12.6 Relajación Muscular Progresiva.

La relajación muscular progresiva implica un proceso de dos pasos en el que hay que tensar y relajar sistemáticamente diferentes grupos musculares. Es importante contar con ropa cómoda que no apriete y quitarse los zapatos para conseguir una relajación completa. Empieza respirando lenta y profundamente para eliminar el máximo de tensión posible y concéntrate. Cuando estés listo/a, empieza por poner atención en un pie para sentirlo completamente. Contrae los músculos de ese pie todo lo que puedas y mantén la contracción mientras cuentas hasta diez, y luego relájalo.

4.1.12.7 Exploración Corporal.

La exploración corporal es similar a la relajación muscular progresiva solo que, en lugar de tensar y relajar los músculos, sólo hay que centrarse en las

sensaciones en cada parte del cuerpo con ello lograr una relajación interna y externa a las personas en si disminuyendo las tensiones musculares, evitando que esta patología progresé.

4.1.12.8 Visualización.

La visualización es una variación de la meditación tradicional que requiere que emplear no sólo el sentido de la vista, sino también el sentido del gusto, del tacto, del olfato y del oído. Cierra los ojos y deja que tus preocupaciones desaparezcan. Una música tranquila ayuda mucho en estos casos. Imagina que estás en un lugar descanso, el que quieras. Tienes que verlo, olerlo, oirlo, tocarlo.

4.1.12.9 Mantener Conciencia Plena.

La conciencia plena es la capacidad de seguir siendo consciente de lo que estás sintiendo en este momento tanto a nivel interno como externo. Para mantener la calma y centrarse en el momento presente hay llevar el sistema nervioso de nuevo a un estado de equilibrio. La conciencia plena puede ser aplicado a actividades tales como caminar, hacer ejercicio o comer, aunque lo más habitual es aplicarlo a la meditación.

4.1.12.10 Yoga y el Tai Chi.

El yoga combina posiciones concretas con respiraciones profundas. Además de reducir la ansiedad y el estrés, el yoga también puede mejorar la flexibilidad, la fuerza, el equilibrio y la resistencia. (Comin, y Garcia, 2011, p. 43)

4.2 Trabajador

4.2.1 Definiciones.

El concepto de trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. La condición de trabajador es una de las más importantes para el ser humano como individuo ya que a partir del trabajo y del desempeño de una actividad definida.

Trabajador o trabajadora es la persona física que con la edad legal mínima presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Si su edad es menor a legal establecida, puede ser considerado trabajo infantil y puede ser ilegal a menos que tenga, en ciertos casos, permiso de sus padres o tutores. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. (Andrade y Yépez, 2009, p.23)

4.2.2 Historia.

El concepto moderno de trabajador, como el de empresario, surge con la Revolución Industrial del siglo XIX y se consolida durante la denominada Segunda Revolución Industrial.

4.2.3 Clasificación de los Trabajadores.

4.2.3.1 La Clase de Trabajo que desempeña.

- Los que se encargan de tareas de oficina, administrativas, ejecutivos, oficinas.
- Trabajadores de industrias, fabricas, y talleres serian. Serían obreros, operarios, oficiales, mecánicos, etc.
- Del sector servicios sanidad, educación, trabajador doméstico, etc.

- Dedicado a sectores de la economía social o tercer sector y de la economía sostenible.

4.2.3.2 Según el Tipo de Contrato y su Duración Temporal u Horaria.

- Trabajador fijo o indefinido, incluyendo al trabajador fijo discontinuo.
- Trabajador temporal, tanto en las modalidades de eventual, por obra y servicio o por interinidad, entre otras.
- Trabajador con contrato a tiempo completo
- Trabajador con contrato a tiempo parcial.
- Por el tipo de relación de dependencia
- Trabajador dependiente, trabajador por cuenta ajena o que trabaja para otra persona, empresa o institución.
- Trabajador por cuenta propia, trabajador autónomo. (Andrade y Yépez, 2010, pp. 58,59.60.)

4.2.3.3 Ley Sobre Riesgo del Trabajo.

Es importante mencionar la Ley sobre Riesgo del Trabajo Nº 24.557 protege el derecho de los trabajadores a la salud y seguridad en el trabajo se indica como uno de los principios de la acción preventiva la necesidad de combatir los riesgos en su origen.

4.3 Gobiernos Autónomos Descentralizados

4.3.1 Definición.

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas

parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales, los consejos regionales, estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera que se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

Otras definiciones

Empleado: Es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.

Empleado público: Trabajador que tiene como empleador al Estado. Incluye la Administración pública y los entes regulados por Derecho público.

Institución: Es un concepto social que hace referencia a todas aquellas estructuras que suponen cierto mecanismo de control u orden social que son creadas justamente para facilitar la convivencia humana y que tienen que ver con el desarrollo de lazos y vínculos grupales en diferentes circunstancias o momentos de la vida. Si bien la idea de institución nos remite en muchos casos. (Paris, 2011,p.1)

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Diseño de la investigación

Para la presente investigación se utilizó el siguiente diseño metodológico.

***Fijo Transversal**,* porque se determinó en tiempo para realizar esta investigación en este caso fue de 8 meses y la toma de datos de la realizó en una sola ocasión.

Descriptiva, por cuanto se analizó, detalló las causas y complicaciones que puede producir el estrés laboral, para finalmente elaborar un plan de intervención.

Bibliográfica, porque se recogió datos y se analizó información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas como: libros, internet, revistas, y de esta manera me permitió llegar al conocimiento de fenómenos suscitados en el lugar de estudio.

De Campo, porque la autora se trasladó al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora para la recolección de datos y realización del plan de intervención , conforme lo planificado para las ideas de acción, con ello mejorar la salud física y emocional de los trabajador.

***Prospectiva**,* se la realizó en el momento en que se aplicó las encuestas y el test a la población en estudio para obtener información real y concreta.

5.2 Localización del Área de Estudio

El presente trabajo se lo realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora, en la Provincia de Zamora Chinchipe; el mismo que se

encuentra ubicado entre la avenida Diego de Vaca y 24 de Mayo, en el centro de la ciudad, teniendo como referencia frente al parque central y junto a la gobernación. En el laboran 60 personas, de las cuales 25 son mujeres y 35 son hombres, siendo dirigido por el alcalde; está subdividido por las siguientes áreas Auditoria Interna Procuraduría Síndica, Comunicación Social, Dirección Financiera, Secretaria General, Gestión de Servicios Públicos, Dirección de Servicios Administrativos, Dirección de Planificación Urbana y Rural, Dirección de Transporte y Obras Públicas, Dirección de Desarrollo Comunitario, Promoción Social y Dirección de gestión ambiental, algunas de estas personas presentan bajo rendimiento laboral, conflictos interpersonales todo esto es asociado al estrés laboral.

Ubicación del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Zamora

Gráfico N° 3

5.3 Técnicas Instrumentos y Materiales

5.3.1 Metodología Objetivo 1.

Para determinar las características sociodemográficas del personal que labora en esta Institución se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el

cuestionario (Anexo N°3), en el cual constan preguntas cerradas y sencillas referentes a la edad, genero, residencia, previo análisis, revisión y aprobación de la tutora de tesis, la cual se aplicó a 60 servidores de la población en estudio. Recopilada la información, se la ordenó, clasificó y tabuló los resultados para presentarlos en cuadros y gráficos para lo cual se utilizó material de oficina, paquetes informáticos como: Word para la redacción del texto, Excel para la tabulación y representación de cuadros y gráficos. Los datos facilitaron el análisis e interpretación de los resultados y permitió establecer las conclusiones y recomendaciones de la misma.

5.3.2 Metodología Objetivo 2.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en el personal que labora en el GAD del cantón Zamora la autora procedió a aplicar el test de la escala de Malash al personal en estudio la misma que contiene 22 ítems (Anexo N°2) lo que permitió medir el estrés que manifiestan los trabajadores. Recopilada la información, se la ordenó, clasificó y tabuló, los resultados para presentarlos en cuadros y gráficos mediante la ayuda de material de oficina, paquetes informáticos como: Word para la redacción de los análisis e interpretación de los resultados, Excel para la tabulación y representación de cuadros y gráficos, esto permitió evaluar el nivel de estrés laboral en el personal que labora en el GAD del Cantón Zamora. Con lo que se procedió a establecer las conclusiones y recomendaciones.

5.3.3 Metodología del objetivo 3.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo que consiste en identificar los factores de riesgo que influyen a desarrollar estrés laboral en los trabajadores del

GAD del cantón Zamora, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario (Anexo N°3) incrementando preguntas cerradas, previa revisión de la tutora de tesis. Luego se realizó la tabulación de los datos, los cuales fueron expresados en tablas y gráficos con su respectivo análisis e interpretación, la misma que sirvió para determinar las conclusiones y recomendaciones a la vez sirvió para el desarrollo de todo el trabajo investigativo

5.3.4 Metodología Objetivo 4.

Para cumplir el cuarto objetivo la autora ejecutó un plan de intervención en el que incluyó actividades educativas para la prevención de estrés laboral con ello mejorar el estado de salud de los trabajadores desarrollándose de acuerdo al cronograma (Anexo N°4) el mismo que consta de varias fases:

Las actividades se desarrollaron en el seminario del GAD del Cantón Zamora en el cual se brinda charlas educativas sobre estrés laboral, factores de riesgo, así como también las complicaciones que conlleva esta patología. Durante esta actividad se logró comprometer al personal que presta sus servicios al GAD del Cantón Zamora a mantener un ambiente laboral óptimo y buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, también se realizó la entrega de trípticos, además se les brindo un pequeño refrigerio. A su vez para disminuir el nivel de estrés se aplicó terapias de relajación, masajes y fricciones con ello se contribuyó mejorar el estado de salud físico mental al personal en estudio del GAD del Cantón Zamora ya que a través de ello es una forma de alcanzar su energía interior con su fin preventivo que se debe al mejoramiento y fortalecimiento del organismo evitando así padecer algunas enfermedades crónicas ocasionadas por esta patología y así lograr un adecuado estado de salud

mental de dicha población los datos obtenidos darán veracidad al objetivo permitiendo establecer conclusiones y recomendaciones. Durante la capacitación se utilizó material informático de oficina como (proyector, computadora, diapositivas, trípticos). En la terapia de relajación, se utilizó camilla de masajes, sábanas, toallas, aceites, linimento velas aromáticas, inciensos y agua.

5.4 Población y Muestra

5.4.2 Población.

La población para el presente estudio la constituyen 60 personas que prestan sus servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

N= 60 Pacientes

5.4.1 Muestra.

La muestra la constituye la totalidad de la población que son de 60 personas con estrés laboral se la considera así por ser población pequeña.

n= 60 Pacientes

6. RESULTADOS

6.1 Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentalizado del Cantón Zamora

Tabla 3

Edad

Variables	Cantidad	Porcentaje
Menos de 26 años	6	10,00
De 26 a 30 años	15	26,00
De 31 a 35 años	11	18,00
De 36 a 40 años	8	13,00
Mayor a 40 años	20	33.00
TOTAL	**60**	**100**

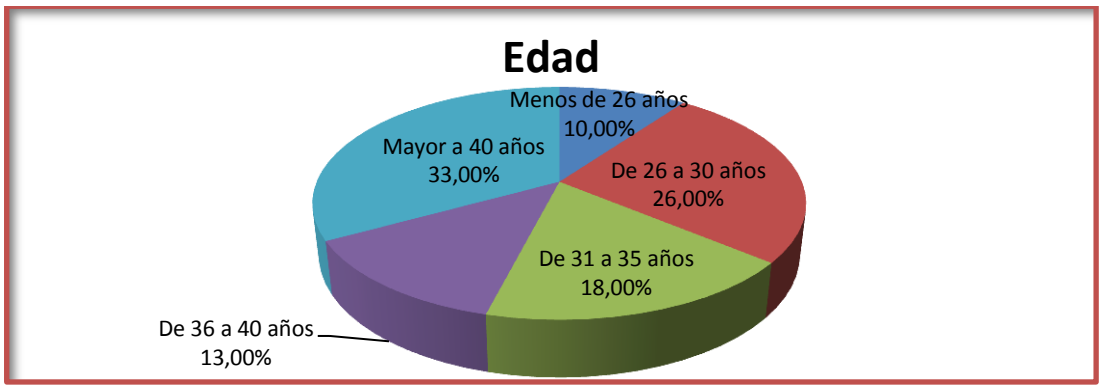


Gráfico 4.

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado con relación a la edad los siguientes rangos: 20 personas equivalentes al 33,00% indicaron ser mayores de 40 años, 15 personas correspondientes al 25,00% tienen una edad entre los 26 a 30 años, 11 personas representadas por el 18,00% su rango de edad está entre los 31 a 35 años, 8 personas que equivalen al 13,00% están entre los 36 a 40 años y 6 personas que corresponden al 10,00% son menores de 26 años.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido que el rango de edad en la mayoría de los casos es superior a los 40 años correspondiendo al 33,00%, con lo cual se establece la estabilidad que mantienen ya que se encuentran en nómina desde hace varios años, es decir mientras la edad aumenta en los trabajadores esto se convierte en mayor riesgo, ya que los empleados mayores tienden a ser más vulnerables a los jóvenes a las demandas del trabajo actual, sobre todo cuando estos no han recibido una formación adecuada que les permita responder a las mismas.

Tabla 4

Género

Variables	Cantidad	Porcentaje
Masculino	35	58,00
Femenino	25	42,00
TOTAL	**60**	**100**

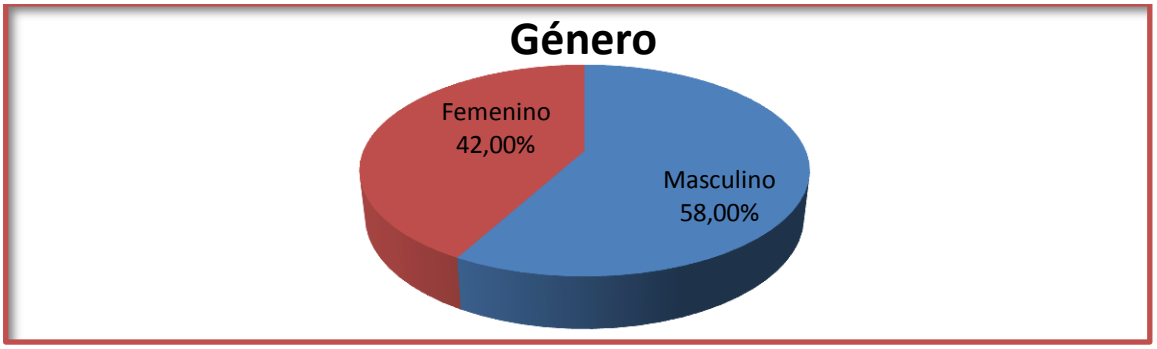


Gráfico 5.

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de empleados del GAD del Cantón Zamora, se ha identificado que respecto al género 35 personas equivalentes al 58,00% son hombres, a diferencia de 25 personas correspondientes al 42,00% que indican ser de género femenino.

Análisis: En el GAD del Cantón Zamora la mayoría de empleados son de género masculino en el 58,00%, aunque en porcentaje no es tan alejado de las

mujeres esto se da principalmente por la creciente participación del género femenino en el mercado laboral, como se menciona en el análisis anterior, otro factor humano que incide en el estrés del trabajador es el género masculino el cual a través de su capacidad de tolerancia y adaptación depende totalmente de la madurez afectiva y social del individuo considerando como factor endógeno el sexo que se ha considerado desde los años 80 es donde fuerón incrementando la inserción de la mujer en el ámbito laboral.

Tabla 5

Grupo Cultural

Variables	Cantidad	Porcentaje
Mestizo	51	85,00
Indígena	7	12,00
Shuar	2	3,00
TOTAL	**60**	**100**

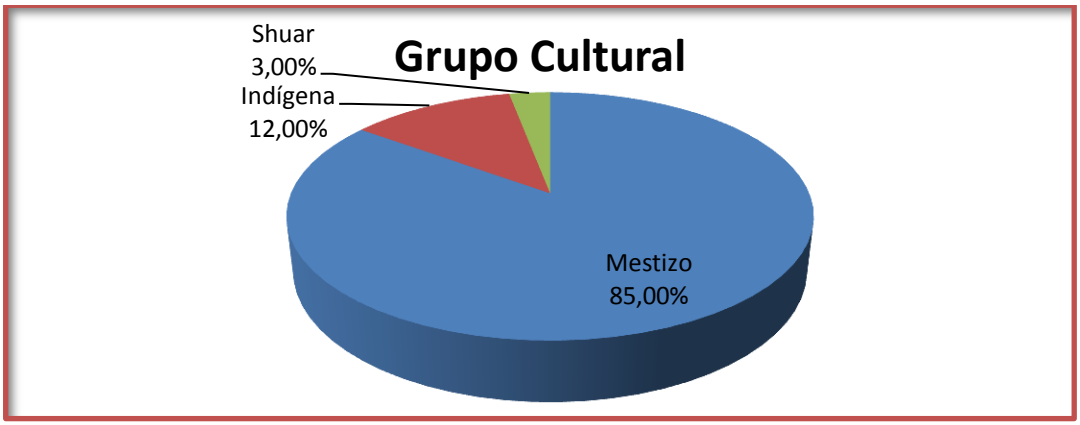


Gráfico 6

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de empleados del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado como grupo cultural el mestizo ya que representa a 51 personas equivalentes al 85,00%, a diferencia de 7 personas que representan al 12,00% los cuales indican ser indígenas y 2 personas correspondientes al 3,00% son del grupo cultural shuar.

Análisis: En el Gobierno Autónomo Descentralizado, se identificó como grupo cultural predominante la etnia mestiza con el 85,00%, con diferencia que a nivel Provincial según datos del INEC en el 2010, etnia mestiza con el 80.3% ya que la mayoría de población pertenece a este grupo cultural, además siendo Zamora una Provincia en donde habitan variedad de etnias y grupos culturales como es la etnia indígena y shuar lo que se demuestra en esta investigación, tales resultados indican que la etnia mestiza es la mayor población expuesta al estrés laboral.

Tabla 6

Estado Civil

Variables	Cantidad	Porcentaje
Soltero	16	27,00
Casado	28	46,00
Unión Libre	9	15,00
Divorciado	6	10,00
Viudo	1	2,00
TOTAL	**60**	**100**

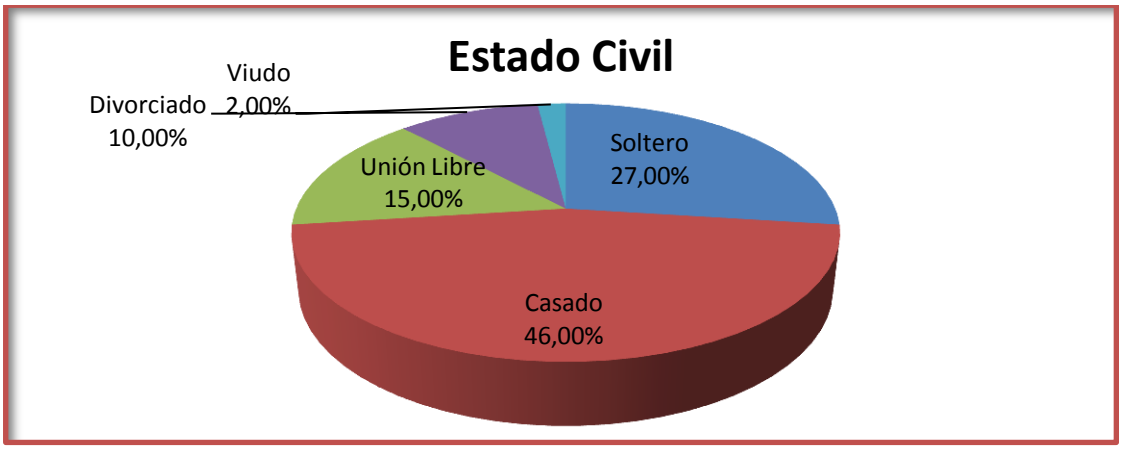


Gráfico 7

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha establecido en relación al estado civil los siguientes datos: 28 personas equivalentes al 46,00% son casados, 16 personas correspondientes al 27,00% son solteros, 9 personas

representadas por el 15,00% indican encontrarse en unión libre, 6 personas que equivalen al 10,00% son divorciados y 1 persona que corresponde al 2,00% es viudo.

Análisis: En el Gobierno Autónomo de los empleados el 46,00% son de estado civil casados, el estado civil de los trabajadores también es un factor estresor del ambiente laboral, particularmente a los casados ya que presentan mayor porcentaje de conflicto entre su hogar y su trabajo, si bien puede existir una variedad de situaciones sin embargo puede vincular al estrés la lucha que tienen por mantener el control en su trabajo al igual que en su familia.

Tabla 7

Instrucción

Variables	Cantidad	Porcentaje
Secundaria	5	8,00
Superior	55	92,00
TOTAL	**60**	**100**

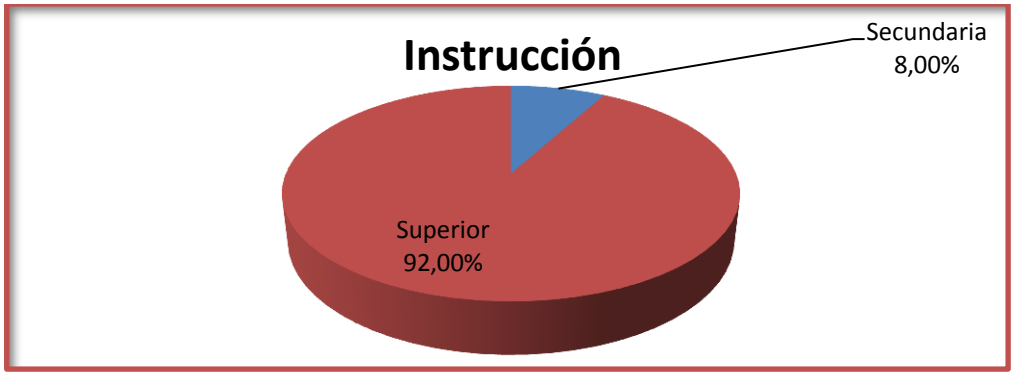


Gráfico 8

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se observa que la mayoría tienen instrucción superior según 55 personas equivalentes al 92,00%, a diferencia de 5 personas correspondientes al 8,00% los cuales indican tener estudios secundarios.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, la mayoría de trabajadores tienen instrucción superior en el 92,00%, los mismos que se relacionan con el aumento de estrés laboral al incremento del nivel educacional de los trabajadores, considerando que actualmente es indispensable contar con estudios superiores para mantener su puesto de trabajo, colocando a los empleados en la necesidad de instruirse e incrementar el nivel de estudios para poder continuar con su cargo laboral.

Tabla 8

Experiencia laboral

Variables	Cantidad	Porcentaje
De 0 a 5 años	30	50.00
De 6 a 10 años	11	18,00
De 11 a 15 años	5	8,00
Más de 15 años	14	23,00
TOTAL	**60**	**100**

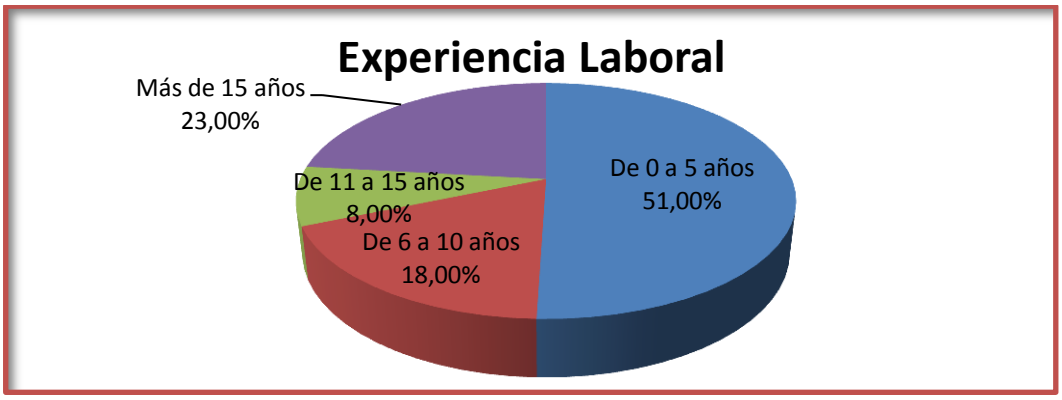


Gráfico 9

Interpretación: Deacuerdo a las experiencias laborales de las 60 encuestas que corresponden al 100% de empleados dentro del Gobierno Autónomo del cantón Zamora se ha determinado lo siguiente: 30 personas equivalentes al 50,00% indicaron tener de 0 a 5 años de experiencia, 14 personas correspondientes al 23,00% tienen una experiencia mayor a 15 años, 11 personas

representadas por el 18.00% su experiencia es de 6 a 10 años y 5 personas que equivalen al 8,00% su experiencia está entre 11 a 15 años.

Análisis: En el GAD del Canón Zamora, la mayoría de trabajadores cuentan con una experiencia menor de 5 años en el 50,00%, según los resultados se demuestra que no existe una gran estabilidad en los trabajadores y más bien se puede reconocer un gran elevado porcentaje de rotación de personal lo cual genera un gran estrés al no mantener una estabilidad laboral y por ende contar con una estabilidad económica para sus familias.

Tabla 9

Número de empleos

Variables	Cantidad	Porcentaje
1 empleo	55	92,00
Más de 1 empleo	5	8,00
TOTAL	**60**	**100**

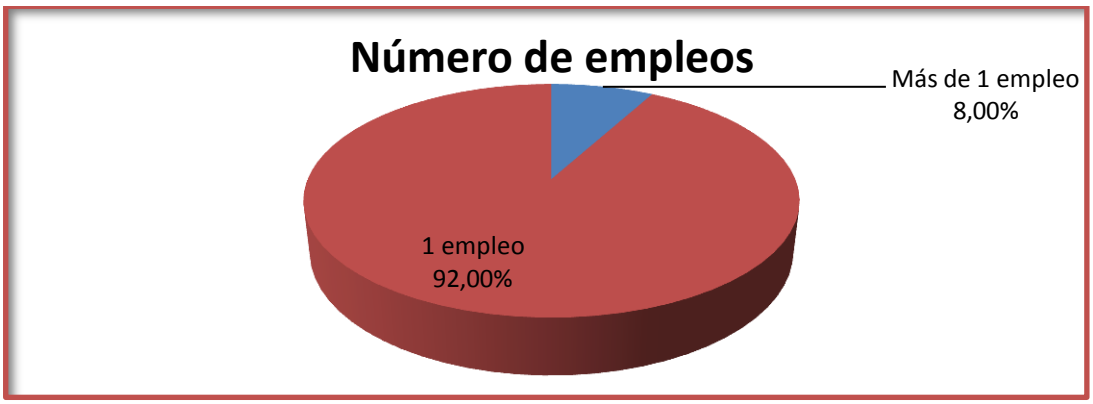


Gráfico 10

Interpretación: De acuerdo al número de empleos de las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores, se detecta que la mayoría tiene un solo empleo según las 55 personas correspondiente al 92,00%, a diferencia de 5 personas equivalentes al 8,00% que indican mantener más de 2 empleos.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, la mayoría de trabajadores tienen un empleo en el 92,00%, este resultado se ha encontrado en todos los casos presentados anteriormente en donde se puede reconocer que la mayoría de los trabajadores mantienen un solo cargo en una determinada empresa debido a los horarios y la carga laboral no les permite poder tener otro trabajo contando unicamente con los ingresos que obtienen del mismo.

6.2 Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentalizado del Cantón Zamora

Tabla 10

Nivel de estrés laboral

Variables	Cantidad	Porcentaje
Nivel bajo	20	24,00
Nivel medio	25	45,00
Nivel alto	15	31,00
TOTAL	**60**	**100**

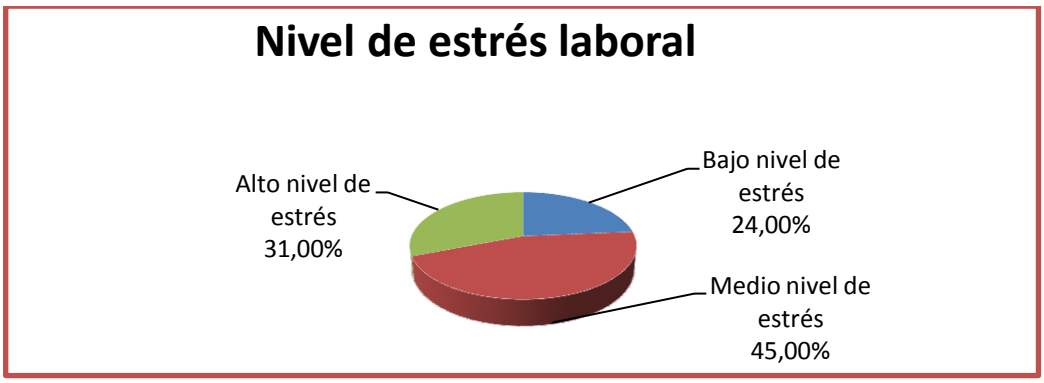


Gráfico 11

Interpretación: En relación al agotamiento emocional, despersonalizacion y logros personales, en la presente tabla se detalla los porcentajes de nivel de estrés laboral que sufren los empleados del Gobierno Aútonomo Descentralizado del cantón Zamora, se observa según el test de Maslach que la mayoría presenta un nivel medio según 25 encuestadores que representan el 45,00%, en cambio 20

encuestados equivalentes al nivel bajo 24,00% a diferencia de 15 encuestados correspondientes al 31,00% que nivel alto de estrés laboral.

Análisis: Según los resultados que propone el test de Maslach, se confirmó que los empleados del GAD del Cantón Zamora, presentan estrés laboral a la vez teniendo como énfasis el nivel medio de estrés laboral en el 45,00% esto debido a sus múltiples factores tales como la inestabilidad laboral, factores físicos los cuales trae frustraciones que conllevan a padecer este trastorno de salud mental. En la actualidad todos los seres humanos se encuentran en situaciones que conllevan a desarrollar estrés laboral siendo un problema de salud mental, esto debido a la continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Por lo mismo el entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente, las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el ser humano propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Tabla 11

Factores que determinar el nivel de estrés laboral

Según las variables	Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel alto	Total	Niveles	Porcentaje
Agotamiento	19	30	11	60	20	24,00
Despersonalización	14	27	19	60	25	45,00
Logros Personales	28	19	13	60	15	31,00
TOTAL	**20**	**25**	**15**		**60**	**100**

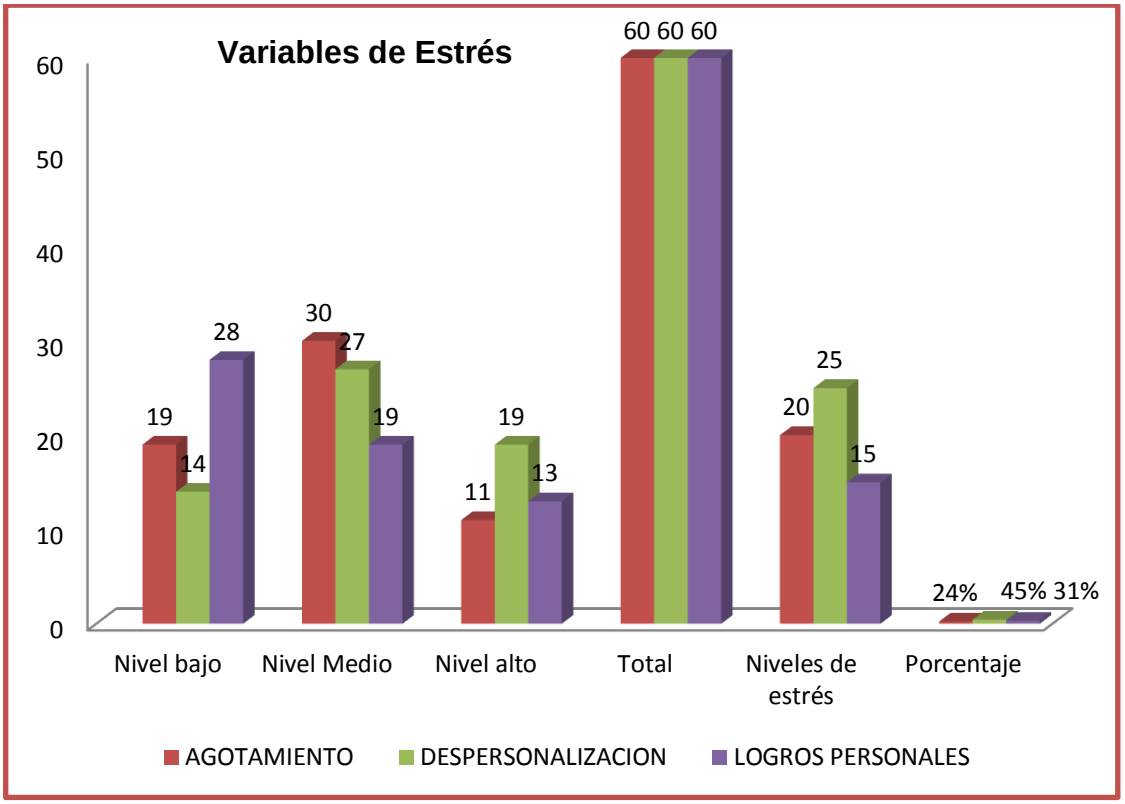


Gráfico 12

Interpretación: Con la finalidad de obtener un enfoque más global y complementario sobre la presencia del estrés laboral, se ha agrupado al personal encuestado dentro de 3 niveles de estrés laboral alto medio y bajo generales de afectación, para lo cual se establece las siguientes condiciones: Despersonalización y logros personales la despersonalización presentan 25 personas encuestadas prestan despersonalización equivalente a 45,00% indicando un moderado nivel, en cambio 20 encuestados nos determinan agotamiento emocional lo que corresponde a un 31,00% a diferencia de 15 personas que corresponden 24,00% de logros personales**.**

Análisis: Como se puede observar en la gráfica comparativa, los empleados presentan puntajes marcados y diferenciados tanto en las sub escalas de Agotamiento Emocional como de Despersonalización lo cual conlleva a concluir que existe una mayor alteración y afectación en estas sub-escalas

presentando un mayor puntaje. Se puede observar que existe un mayor agotamiento y cansancio emocional en el grupo con nivel medio de estrés laboral debido a las demandas de su trabajo. También se aprecia en 27 personas mayor nivel de Despersonalización en el grupo que presenta un nivel medio de estrés laboral en el 45,00%, lo que indica que existe una fuerte tendencia a la indiferencia y tener respuestas impersonales con sus compañeros de trabajo así como también actitudes negativas hacia los mismos.

Por el contrario, en el grupo de empleados que presentó un nivel bajo de estrés laboral como tambien se evidencia que no existe una mayor afectación en lo que respecta a realización y satisfacción personal dentro del trabajo, incluso en el grupo que presenta un nivel bajo de estrés laboral no tiene esta categoría tan afectada, lo que indica que en términos generales el trabajo si les brinda una satisfacción y realización personal en los empleados de esta istitución.

6.3 Identificar los factores de riesgo que influyen a desarrollar estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentalizado del Cantón Zamora.

Tabla 12

Los problemas del trabajo mal humor

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	8	13,00
Frecuente	14	23,00
Poco frecuente	27	45,00
Nunca	10	17,00
TOTAL	**60**	**100**

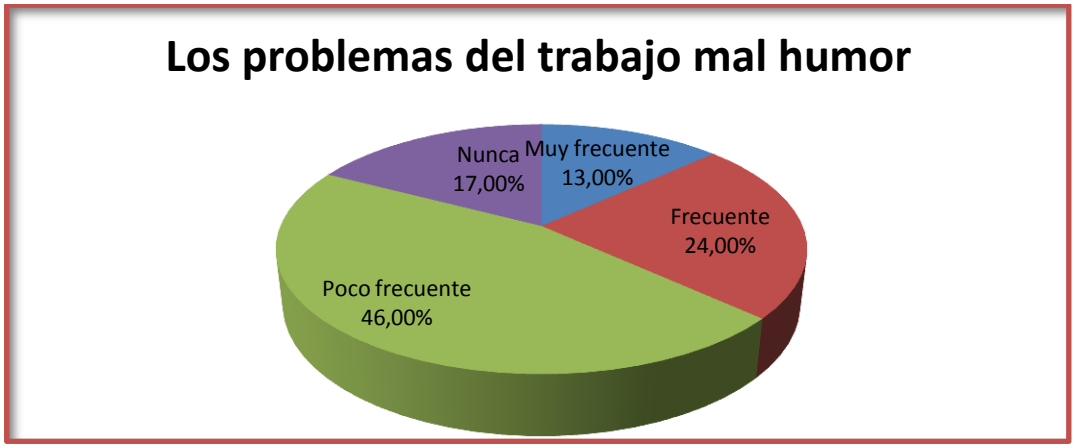


Gráfico 13

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que en relación a si los problemas del trabajo lo ponen de mal humor, la mayoría representada por 27 personas equivalentes al 46,00% indican que es poco frecuente, mientras que 14 personas que corresponden al 24,00% muestran mayor frecuencia, a diferencia de 8 personas que representan al 13,00% quienes dicen que es muy frecuente, finalmente se identifica a 10 personas equivalentes al 17,00% a las cuales nunca les pone de mal humor.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido que los problemas del trabajo a la mayoría de los trabajadores los pone de mal humor en poco frecuente el 46,00%, se debe considerar que según algunos estudios como el mencionado se ha demostrado que el estrés laboral se puede ver reflejado en actitudes que presenta el trabajador como el mal humor causado por problemas en el trabajo, por lo general cuando las demandas, del medio laboral son excesivas o intensas y algunas hasta prolongadas lo que ocasiona que se supere la capacidad de resistencia del organismo de las personas influyendo en su salud física y mental, sobre todo cuando éstos no han recibido una formación adecuada que les permita responder a las mismas.

Tabla 13

Insomnio por preocupacion del trabajo

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	9	15,00
Frecuente	13	22,00
Poco frecuente	26	43,00
Nunca	12	20,00
TOTAL	**60**	**100**

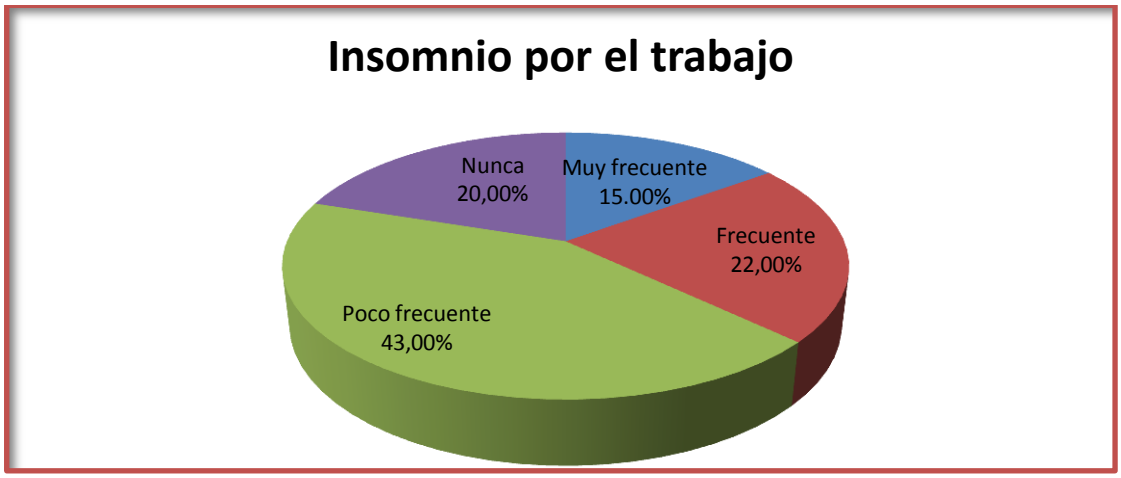


Grafico. 14

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de empleados del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 26 personas equivalentes al 43,00% indican que es poco frecuente el insmonio por causa del trabajo, mientras que 13 personas que corresponden al 22,00% muestran mayor frecuencia, a diferencia de 9 personas que representan al 15,00% quienes dicen que es muy frecuente, finalmente se identifica a 12 personas equivalentes al 20,00% a las cuales nunca les ha causado insomnio el trabajo.

Análisis: Se determina que la mayoría de empleados del GAD les provoca insomnio las preocupaciones del trabajo, poco frecuente en el 43,00%, el insomnio siendo un estado que se presenta en el ámbito personal del trabajador

afectando su salud física y mental, por lo general produce que se levanten más cansados por las horas perdidas de sueño generando además otros sintomas como nerviosismo, indigestión, dolores de cabeza, entre otros. Siendo necesario desarrollar estrategias para mejorar la actividad laboral evitando el estrés que áfecta órganos y funciones en todo el organismo.

Tabla 14

Frecuencia de actividades recreativas

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	5	8,00
Frecuente	13	22,00
Poco frecuente	37	62,00
Nunca	5	8,00
TOTAL	**60**	**100**

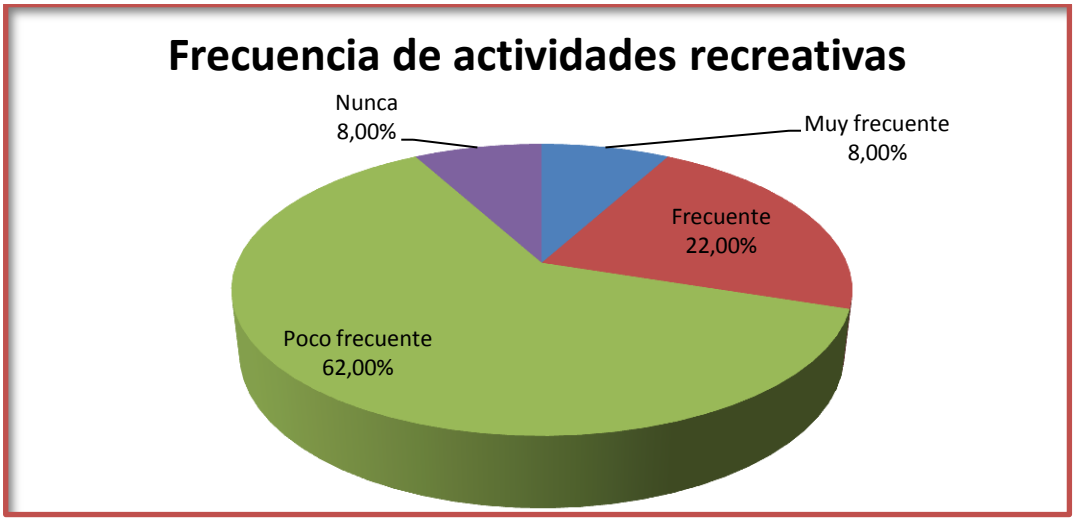


Grafico. 15

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se identifica que 37 personas equivalentes al 62,00% indican que es poco frecuente el impedimento para desarrollar actividades recreativas, mientras que 13 personas que corresponden al 22,00% muestran mayor frecuencia, a diferencia de 5 personas que representan al 8,00% quienes dicen que es muy frecuente, finalmente en

igual porcentaje del 8,00% indican que no existe impedimento para estas actividades.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido que el trabajo a la mayoría de los trabajadores poco frecuentemente les ha impedido desarrollar actividades recreativas en el 62,00%. Un trabajo que ocasiona estrés es el que impide el desarrollo de actividades recreativos, impidiendo a los trabajadores que puedan realizar actividades de su vida diaria, ya que su carga laboral por lo general es muy extensa y por tiempos prolongados generando cansansio físico y emocional que evita el desarrollo de una actividad de recreación. Hay que considerar que las actividades recreativas dan vitalidad al cuerpo y mente además contribuyen a mejorar la salud física generando un elevado porcentaje de efectividad por parte de los trabajadores.

Tabla 15

Conflictos con los compañeros

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	2	3,00
Frecuente	11	18,00
Poco frecuente	34	57,00
Nunca	13	22,00
TOTAL	**60**	**100**

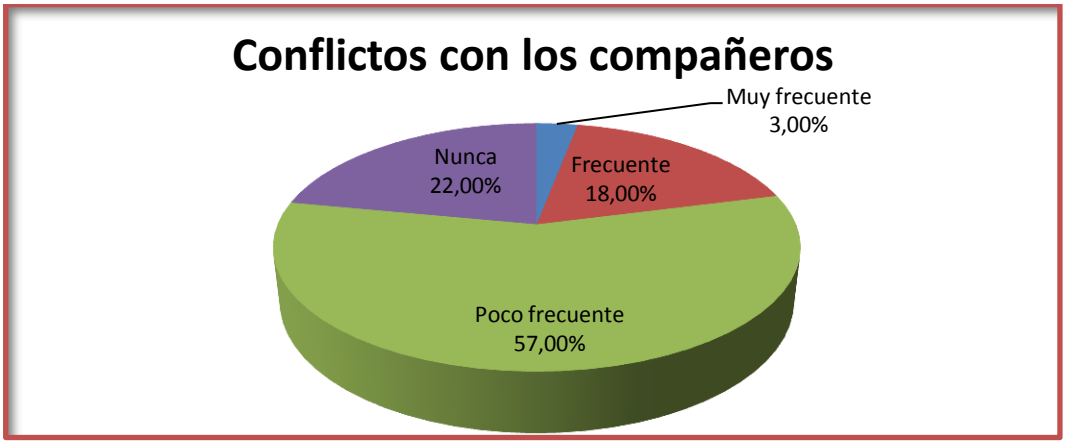


Gráfico 16

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100%, de los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 34 personas equivalentes al 57,00% indican que es poco frecuente los conflictos con los compañeros, mientras que 11 personas que corresponden al 18,00% muestran mayor frecuencia, a diferencia de 2 personas que representan al 3,00% quienes dicen que es muy frecuente, finalmente 13 personas que equivalen al 22,00% indican que nunca ha existido conflicto entre compañeros.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido que es muy poco frecuente que existan conflictos entre los compañeros de trabajo en el 57.00% ya que la escasés de comunicación entre departamentos es el principal factor a ocasionar conflictos laborales y aislamiento personal por la misma falta de comunicasión la cual llega a afecta directamente el ámbito organizativo, lo que conlleva a reprimir sus emociones y conflictos internos, ocasionamdo bajo rendimiento ocupacional, agotamiento emocional, fatiga fisiológica y patológica que ocasionan en muchos casos envejecimiento prematura con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y algunas veces adicciones que incrementan los gastos en materia de salud, para lo cual se tiene que considerar desarrollar trabajos equitativos que mejoren la comunicación entre departamento y faciliten un mejor ambiente organizacional disminuyendo los niveles de estrés entre los trabajadores.

Tabla 16

Mala distribución del personal

Variables	Cantidad	Porcentaje
Si	24	40,00
No	36	60,00
TOTAL	**60**	**100**

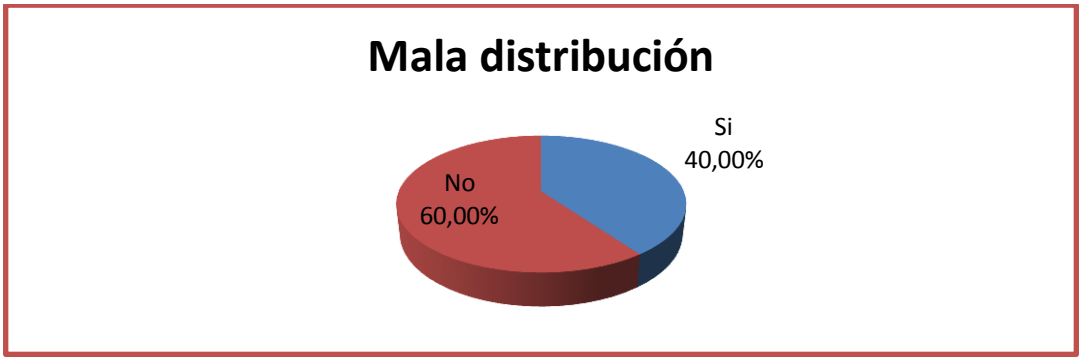


Grafico 17

Interpretación: De acuerdo a las las 60 encuestas aplicadas a los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 36 personas equivalentes al 60,00% dicen que no hay mala distribución del personal, mientras que 24 personas que corresponden al 40,00% expresan mala distribución del personal.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 60% que es muy poco frecuente la mala distribución del personal en donde se establece la relación que existe entre la mala distribución de personal como la sobrecarga laboral. Cuando se produce una mala distribución del personal, además de que no se contemplan los perfiles adecuados para cada puesto de trabajo lo cual contribuye directamente al tipo de estrés y el cansansio laboral crónico, ya que la persona se encuentra sometida a esta situación diariamente.

Tabla 17

Conflictos con los jefes

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	3	5,00
Frecuente	14	23,00
Poco frecuente	25	42,00
Nunca	18	30,00
TOTAL	**60**	**100**

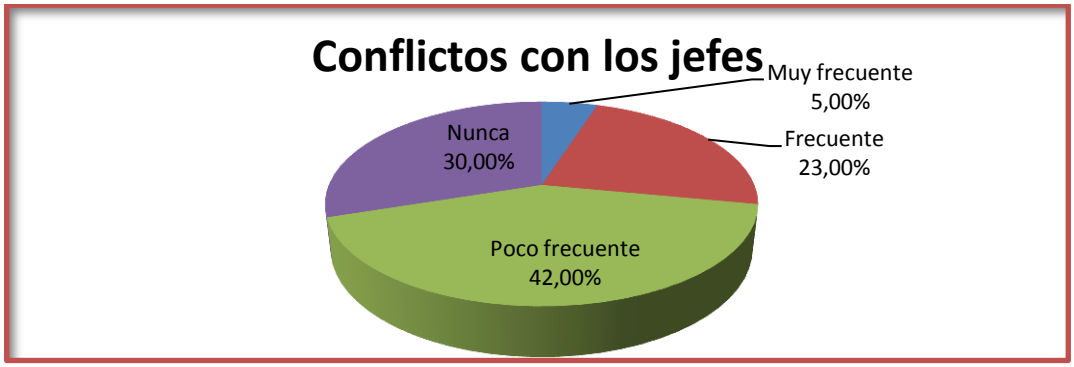


Gráfico 18

Interpretación: En los trabajadores del Gobierno Autónomo del Cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 25 personas equivalentes al 42,00% indican que es poco frecuente que se den conflictos con los jefes, mientras que 14 personas que corresponden al 23,00% muestran mayor frecuencia, a diferencia de 3 personas que representan al 5,00% quienes dicen que es muy frecuente, finalmente 18 personas que equivalen al 30,00% indican que nunca ha existido algun tipo de conflicto con los jefes.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 42,00% es poco frecuente que se den conflictos con los jefes superiores. Las relaciones tanto personales como sociales son muy importantes tienen mucha relación con los conflictos personales como un factor de estrés, ya que al no tener establecida la jerarquía y el respeto mutuo, además de la ambigüedad y el conflicto del rol, se tienen a presentar inconvenientes, a esta prevalencia se la debe de tomar de forma positiva cambiando la mentalidad para que se incremente el apoyo social y las relaciones sociales ya que son las que proporcionan recursos indispensables para adaptarse a las situaciones de estrés que se originan en el trabajo, lo cual incrementa lazos emocionales y fomentan así las habilidades necesarias que logran afrontar el estrés correctamente

Tabla 18

Satisfacción en el trabajo

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	21	35,00
Frecuente	24	40,00
Poco frecuente	13	22,00
Nunca	2	3,00
TOTAL	**60**	**100**

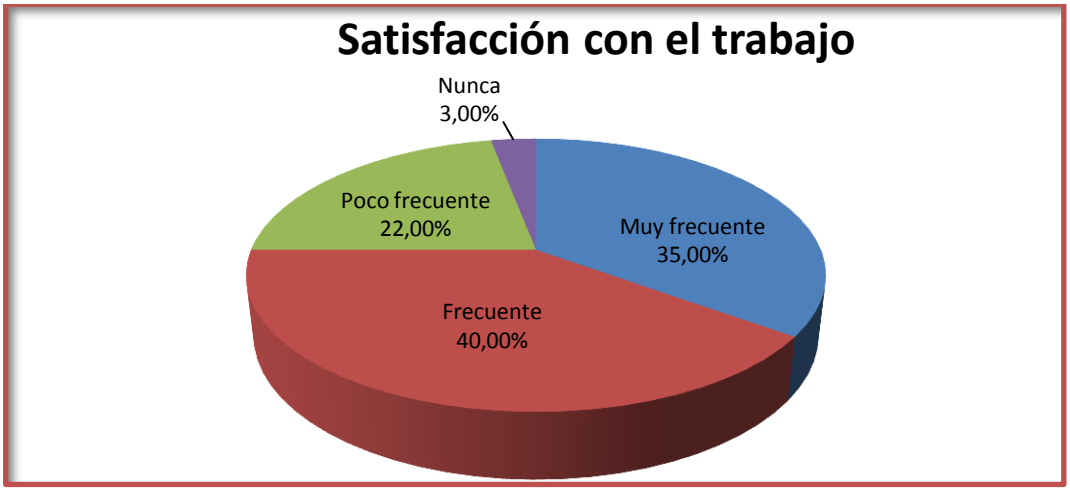


Gráfico 19

Interpretación: De los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 24 personas equivalentes al 40,00% indican que es frecuente la satisfación en el trabajo, mientras que 21 personas que corresponden al 35,00% dicen que es muy frecuente, a diferencia de 13 personas que representan al 22,00% quienes muestran poca frecuencia, finalmente 2 personas que equivalen al 3,00% indican que no se sienten satisfechos con su trabajo.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 40,00% es frecuente la satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores que laboran en esta institución. Es claro determinar que la satisfacción hacia un trabajo se da cuando existen adecuadas condiciones de trabajo que indicen directamente con el bienestar individual y el grupo de trabajo con ello haciendo que el trabajador

considere que su esfuerzo en sus labores generando una recompensa que contribuye tanto al bienestar profesional como personal aumentando directamente la productividad de la empresa.

Tabla 19

Exposición a ruido

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	8	13,00
Frecuente	26	44,00
Poco frecuente	18	30,00
Nunca	8	13,00
TOTAL	**60**	**100**

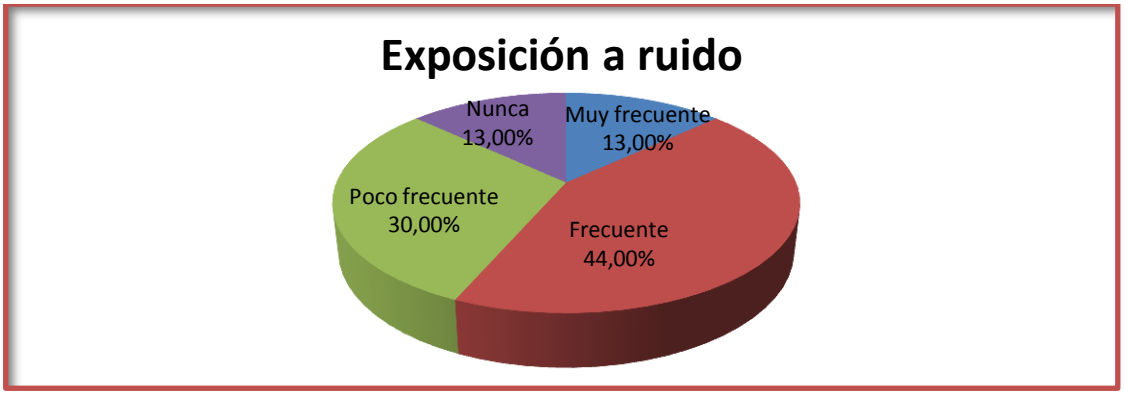


Gráfico 20

Interpretación: En los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 26 personas equivalentes al 44,00% indican que las condiciones físicas frecuentemente causan molestia por el ruido, mientras que 18 personas que corresponden al 30,00% dicen que es poco frecuente, a diferencia de 8 personas que representan al 13,00% quienes indican gran frecuencia, y en igual porcentaje del 13,00% dicen que nunca han sentido ningún tipo de molestia.

Análisis: En el Gobierno Autónomo se ha determinado en el 44,00% las condiciones físicas como el ruido con frecuensia causen molestia en el trabajo ya que uno de los principales estresores del ambiente físico está el ruido que frecuentemente molestan a los trabajadores como es el uso de alarmas continuamente, sonidos inadecuados en el ambiente laboral, ya que pueden afectar no sólo al oido, sino que provocan malestar e interfieren en la comunicación y en el desempeño de su trabajo, lo cual ocasiona estrés laboral.

Tabla 20

Exposicicón a iluminación

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	13	22,00
Frecuente	14	23,00
Poco frecuente	20	33,00
Nunca	13	22,00
TOTAL	**60**	**100**

Gráfico 21

Interpretación: De las 60 encuestas que corresponden al 100% de los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 20 personas equivalentes al 33,00% indican que las condiciones físicas poco frecuentemente causan molestia por la iluminación, mientras que 14 personas que corresponden al 23,00% dicen que es frecuente, a diferencia de 13 personas que representan al 22,00% quienes indican mayor

frecuencia, y en igual porcentaje del 22,00% dicen que nunca han sentido ningún tipo de molestia por la iluminación.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 33,00% es poco frecuente que las condiciones físicas referentes a la iluminación causen molestia lo que indica que a veces una de las condiciones físicas indadecuadas en el trabajo es la iluminación. Otro estresor laboral es el que conlleva al ambiente físico entre ellos está la iluminación; esta puede conllevar varios tipos como son los horarios, ya que no es lo mismo trabajar en el turno nocturno que el diurno, además cuando no se cuenta con el voltaje adecuado, así como una correcta distribución del cableado en cada área laboral que impide un buen funcionamiento de los trabajadores, entre otras como la falta de luz o luz muy brillante.

Tabla 21

Exposición a temperatura

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	14	23,00
Frecuente	16	27,00
Poco frecuente	25	42,00
Nunca	5	8,00
TOTAL	**60**	**100**

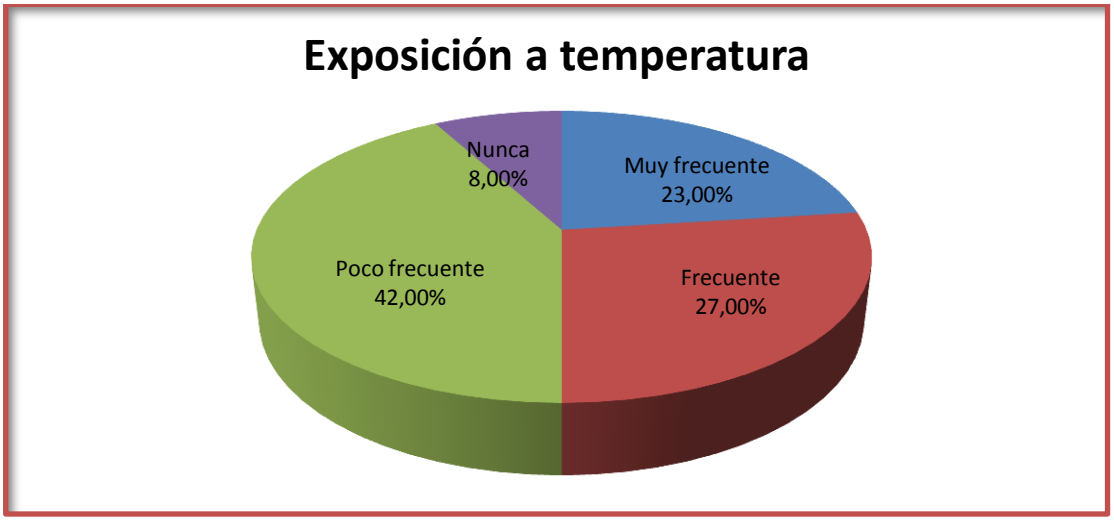


Gráfico 22

Interpretación: En los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 25 personas equivalentes al 42,00% indican que las condiciones físicas con poca frecuencia causan molestia por la temperatura, mientras que 16 personas que corresponden al 27,00% dicen que es frecuente, a diferencia de 14 personas que representan al 23,00% quienes indican mayor frecuencia, y finalmente 5 personas que equivalen al 8,00% dicen que nunca han sentido ningún tipo de molestia por la temperatura.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 42,00% en poca frecuente que las condiciones físicas referentes a la temperatura causen molestia, otro de los tipos de estresores laborales en el ambiente físico está la temperatura alta o bja ya que es indispensable trabajar en un ambiente adecuado que no sea caluroso o extremadamente frío lo que genera un gran desconfort en los trabajadores que tienen que conllevar su carga laboral durante mínimo 8 horas días sin contar las extraordinarias o suplementarias que se le recargen mensualmente en si desarrollando esta patología por los factores externos del medio ambiente laboral en donde desempeñan su trabajo.

Tabla 22

Recursos básicos en su trabajo

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	13	22,00
Frecuente	21	35,00
Poco frecuente	22	36,00
Nunca	4	7,00
TOTAL	**60**	**100**

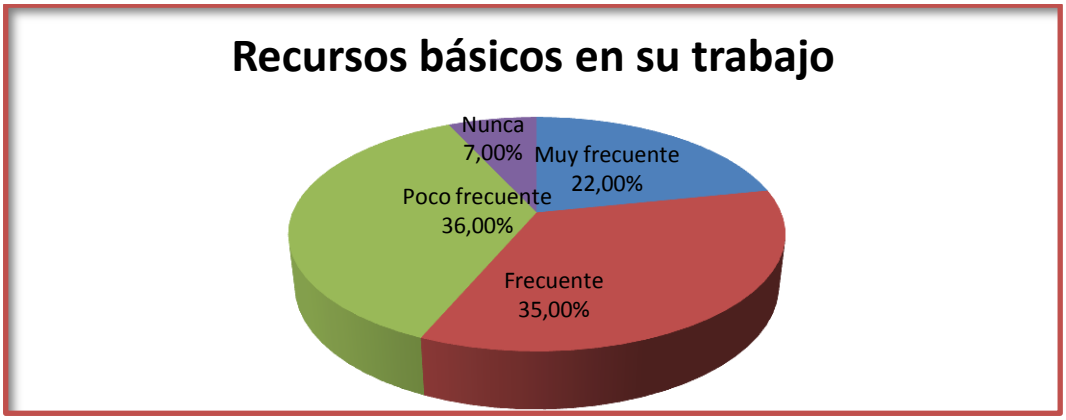


Gráfico 23

Interpretación: De los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 22 personas equivalentes al 36,00% indican que es poco frecuente contar con recursos básicos en sus trabajos, mientras que 21 personas que corresponden al 35,00% dicen que es frecuente, a diferencia de 13 personas que representan al 22% quienes indican mayor frecuencia, y finalmente 4 personas que equivalen al 7,00% dicen que no cuentan con recursos básicos en su trabajo.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 36% poco frecuente contar con recursos básicos en su área de trabajo donde se identifica una prevalencia mínima de carencia de recursos para laborar correctamente. En la actualidad además de los recursos físicos, materiales, financieros también se considera un recurso el talento humano, los cuales trabajan conjuntamente para contrarrestar las demandas del medio enfrentándose a él estratégicamente eliminando discrepancias entre dichas demandas tanto a nivel externo como interno que percibe el trabajador por lo cual es indipsensable que se cuenten con los recursos suficientes.

Tabla 23

Sobrecarga laboral en su servicio

Variables	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuente	2	3,00
Frecuente	14	23,00
Poco frecuente	32	54,00
Nunca	12	20,00
TOTAL	**60**	**100**

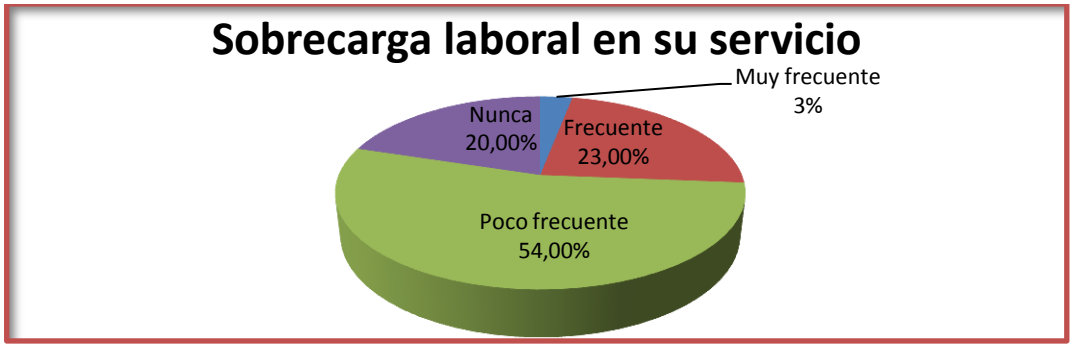


Gráfico 24

Interpretación: En los trabajadores del Gobierno Autónomo del cantón Zamora, se ha identificado que la mayoría representada por 32 personas equivalentes al 54,00% indican que poco frecuentemente hay sobrecarga laboral en su servicio, mientras que 14 personas que corresponden al 23,00% dicen que es frecuente, a diferencia de 2 personas que representan al 3,00% quienes indican mayor frecuencia, y finalmente 12 personas que equivalen al 20,00% dicen que no existe sobrecarga laboral en su servicio.

Análisis: En el Gobierno Autónomo, se ha establecido en el 54,00% es poco frecuente que se presente la sobrecarga laboral en su servicio, la sobrecarga de trabajo produce estrés, lo cual ocasiona insatisfacción, tensión, disminución del autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y otras adiciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por dicha condición.

6.4 Desarrollar un Plan de Acción que contribuya a disminuir el nivel de estrés y mejorar el estado de salud evitando situaciones estresantes a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

Para dar cumplimiento a éste objetivo se realizaron las siguientes actividades.

Plan Educativo

Tema

Estrés Laboral

Objetivo

Disminuir el nivel de estrés laboral en los trabajadores del GAD del Cantón Zamora, mediante la intervención de enfermería con acciones de educación y técnicas de relajación.

Fechas: 18 de septiembre al 21 de septiembre del 2025

Taller Técnico Científico:

Taller sobre técnicas y ejercicios de relajación

Taller aplicado mediante maso terapia

Grupo dirigido: Personal que presta sus servicios al GAD del Cantón Zamora.

Lugar: En el Salón Auditorio de la Institución.

Responsable: Erika Mireya Cabrera Jiménez

Fase educativa: Se brindó conocimientos sobre estrés laboral como también se orientó sobre las posibles complicaciones asociadas a la patrología frente a ello poder actuar de manera oportuna ante este trastorno de salud mental.

Descripción de la Temática Abordada

- Definición de estrés
- Factores de riesgo
- Complicaciones
- Signos y síntomas
- Prevención de estrés laboral
- Consecuencias de estrés laboral, para la empresa.
- Talleres sobre prevención de estrés laboral

Fase técnica: Se la ejecutó mediante ejercicios y maso terapia lo cual contribuyó a disminuir los niveles de estrés laboral en los servidores de la institución y evitar los efectos asociados a esta patología la cual consta de diferentes tipos de ejercicios y técnicas de relajación en forma individual y grupal.

- Elaboración de tríptico sobre control de estrés.
- Video de motivación personal.
- Ejercicios relajación muscular para disminuir los niveles de estrés laboral.
- Entrega de material para disminuir el estrés laboral
- Masajes anti estrés “Maso terapia”

Cronograma de Actividades

Fases	Fecha y Hora	Lugar	Contenido	Recursos materiales	Responsable
Fase Educativa	18/9/2015 a las 14h00	Salón Auditorio del GAD	Taller de capacitación sobre estrés laboral	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles, cámara menor, mesas, sillas, trípticos, equipo de sonido y audio (parlante y micrófono).	Erika Mireya Cabrera Jiménez.
Fase Técnica	19/9/2015 a las 10h00	Salón Auditorio del GAD Cantón Zamora	Aplicación de técnicas y ejercicios de relajación: Técnicas Fisiológicas como: Para aflojar el cuello con suavidad, manos, piernas, columna y visual. Respiración profunda y meditación Exploración corporal.	Material Didáctico Equipos Audiovisuales Refrigerio	Erika Mireya Cabrera Jiménez.
	21/9/2015 a las 18h00		Taller sobre masajes y fricciones con ello se contribuyó a disminuir los niveles de estrés laboral.	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles,memory, paquete informático, Medias sabanas, toallas de mano, cámara, aceites, camilla o cheilón, velas aromáticas, inciensos, cremas.	Erika Mireya Cabrera Jiménez.
Fase de promoción	22/9/2015 a las 17h00	Auditorio del GAD del	Prevención del Estrés Laboral: Manejo de	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero	Erika Mireya Cabrera Jiménez.

		Cantón Zamora	Conflictos Laborales Manejo de las Emociones Buenas Relaciones Interpersonales	gráficos, carteles, mesas, sillas, trípticos	

7. DISCUSIÓN

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, como tambien a la eficacia de las entidades para las que prestan sus servicios. El presente estudio se centró en la veracidad del primer objetivo de determinar la existencia de estrés laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora. Para dar respuestas en relación a la problemática de estudio se seleccionó y trabajo con 60 empleados que prestan sus servicios a esta institución. Mediante la identificación de las características sociodemográficas, se ha determinado que el personal que presta sus servicios a esta institución, se encuentran entre edades de 40 y 50 años representando el 33,00%, con lo cual se establece la estabilidad que mantienen ya que se encuentran en nómina desde hace varios años, un caso similar es el que presenta en la Universidad Politécnica Salesiana de Quito en el año 2011 en donde identifican los efectos asociados a la presencia del estrés laboral en los trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana de Quito, tal estudio asegura que el 47,00% de trabajadores tienen una edad entre los 40 a 55 años, se evidencia que en la institución el personal cuenta con diversidad de edad en la gran mayoría personas de edad avanzada por ello se considera la edad como un factor de riesgo para el estrés ya que los empleados mayores tienden a ser más vulnerables a los jóvenes a las demandas del trabajo actual, sobre todo cuando estos no han recibido una formación adecuada que les permita responder a las mismas.

En los trabajadores el género que predomina es el masculino en el 58,00%, similares resultados se encuentran en el caso presentado por el Instituto de Seguridad y Salud Laboral en la Región de Murcia durante el año 2005 en donde

se presenta la Valoración de las Fuentes de Estrés Laboral en el personal docente del Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral donde se establece que el 58,00%, se encuentran más hombre que mujeres según investigaciones; aún existe equidad de género ante ello se considera que el género como un factor exógeno que conlleva al estrés, el género masculino predomina el mayor porcentaje en la institución , por ende exige mayor capacidad de tolerancia tanto en el trabajo, sociedad y en la familia.

Con relación al estado civil se dertermina que los trabajadores están casados/as con un 46,00% de los resultados, similares resultados son encontrados en el caso presentado por la Universidad Técnica de Ambato en donde se establece el Estrés Laboral y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a distancia de Tungurahua extensión Ambato en el periodo abril – noviembre del 2012 donde se identifica que el 58,75% de los trabajadores son casados, en donde se puede evidenciar que el estado civil es considerado como un factor de riesgo para el estrés laboral por las diferencias existentes entre una persona casada de una soltera por lo que existe un alto grado de responsabilidad como también puede existir una variedad de situaciones que vincular al estrés la lucha que tienen por mantener el control en su trabajo al igual que en su familia.

Dentro de la instrucción en el Gobierno Autónomo, se evidencia en el 92,00% que los trabajadores tienen instrucción superior, un caso relacionado es presentado por la Universidad de Cuenca en donde se estudió la Prevalencia de depresión y factores asociados del personal que labora en el Hospital Militar, cuenca durante el año 2014 donde se observa que el 56,1% tienen instrucción

superior. Se relaciona entre las razones para el aumento de estrés laboral al incremento del nivel educacional de los trabajadores, considerando que actualmente es indispensable contar con estudios superiores para mantener su puesto de trabajo, colocando a los empleados en la necesidad de instruirse e incrementar el nivel de estudios para poder continuar con su cargo laboral dentro de la empresa en la cual se desenvuelve.

Mediante la identificación del diagnóstico situacional y haciendo referencia al test de la escala de Maslach de acuerdo a sus tres dimensiones al agotamiento emocional, despersonalización y logros personales se determinó los siguientes niveles de estrés laboral en donde los resultados obtenidos muestran que el nivel de estrés laboral en primer lugar se encuentra el nivel medio con el 45,00%, igual que el estudio presentado por el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores denominado Estrés laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de Enseñanza Primaria en el año 2013 en donde se identifica en un similar porcentaje en el nivel tanto medio como bajo de despersonalización seguido por el nivel bajo en un 24,00% al igual que el estudio realizado en IPS de Bogotá denominado Establecer la prevalencia de Síndrome de Burmout en 17 médicos de consulta externa de una IPS de Bogotá antes de la jornada laboral y después de la misma en el año 2009 en donde se identifica en el 47,1% para el nivel bajo y por último estrés laboral nivel alto en 31%, teniendo en consideraciones estos resultados la mayoría de trabajadores padecen de esta patología lo cual los conllevará a desarrollar problemas de salud en general como también dificulta las relaciones humanas y el desempeño laboral. En la actualidad todos los seres humanos se encuentran en situaciones que conllevan a desarrollar estrés laboral siendo un problema de salud mental, esto debido a la continua reformulación de

objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Por lo mismo el entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas que cotidianamente debe enfrentar el ser humano propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Los trabajadores del Gobierno Autónomo Del GAD Del Cantón Zamora están sometidos a numerosos factores de riesgo en su ambiente laboral. Se han estudiado factores de riesgo de tipo físico propios del trabajo. Se ha establecido que los problemas del trabajo a los empleados les ocasiona mal humor en poco frecuente aborda un 46,00% y en frecuente 24,00% un caso similar es el que presenta en la Universidad Rafael Landívar en el año 2014 en donde se realiza una investigación sobre el Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias (Municipio de Tacaná, departamento de San Marcos), tal estudio asegura que algunos trabajadores presentan mal humor. Se debe considerar que según algunos estudios como el mencionado se ha demostrado que el estrés laboral se puede ver reflejada en actitudes que presenta el trabajador como el mal humor causado por problemas en el trabajo, por lo general cuando las demandas del medio laboral son excesivas o intensas y algunas hasta prolongadas lo que ocasiona que se supere la capacidad de resistencia del organismo de las personas influyendo en su salud física y mental.

Los trabajadores señalaron que padecen de insomnio por el trabajo entre poco frecuente en el 45,00% y en frecuente en el 22,00% ,esta reacción también se ve presente en el estudio presentado por la Universidad Tecnológica de Pereira en el año 2007 en donde se realiza una investigación sobre el Impacto del

estrés laboral en la Institución Financiera FAVI donde la mayoría de empleados indican tener esta reacción algunas veces y muchas veces. Ya que otro síntoma frecuente es el insomnio, siendo un estado que se presenta en el ámbito personal del trabajador afectando su salud física y mental, por lo general produce que se levanten más cansados por las horas perdidas de sueño generando además otros síntomas como nerviosismo, indigestión, dolores de cabeza, entre otros.

Como también dedujeron que el trabajo le impide desarrollar actividades recreativas en el 62,00%, similares resultados se observan en el caso presentado por la Universidad Austral de Chile donde se investiga el Estrés laboral en el personal de la Unidad de Emergencia Ginego-Obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia en el año 2006, donde la mayoría representada por el 34,3% indican el impedimento que ocasiona su trabajo para desarrollar actividades recreativas ya sea por tiempo, carga laboral o por horarios rotativos. Un trabajo que ocasiona estrés es el que impide el desarrollo de actividades recreativas de su vida diaria ya que su carga laboral por lo general es muy extensa y por tiempos prolongados generando cansancio físico y emocional que evita el desarrollo de una actividad de recreación. Hay que considerar que las actividades recreativas dan vitalidad al cuerpo y mente además contribuyen a mejorar la salud física generando un elevado porcentaje de efectividad por parte de los trabajadores por lo cual se tiene que tomar medidas que faciliten el desarrollo de estas actividades por lo menos dos veces por semana.

Mala distribución del personal se manifestó que es muy poco frecuente con el 45,00% que se da la mala distribución del personal, similares resultados se observan en el caso presentado por la Universidad Abierta Interamericana en el

año 2011 donde indican que un 43,00% presenta un poco de mala distribución de personal. Este resultado se encuentra definido más adelante en el gráfico 23 donde se establece la relación que existe entre la mala distribución de personal como la sobrecarga laboral. Cuando se produce una mala distribución del personal, lo que puede suceder que estas personas están mayormente expuestas a situaciones que generen estrés, por la ineficiencia en la programación diaria, además de que no se contemplan los perfiles adecuados para cada puesto de trabajo lo cual contribuye directamente al tipo de estrés y el cansancio laboral crónico, ya que la persona se encuentra sometida a esta situación diariamente.

Con un porcentaje de 42,00% que corresponde a poco frecuente se dan conflictos con los jefes, estudio del Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera presentado por la Universidad Abierta Interamericana en el año 2011 donde un 40,00% indica estar muy insatisfecho con las relaciones con los superiores en la empresa. Las relaciones tanto personales como sociales son muy importantes tienen mucha relación con los conflictos personales como un factor de estrés, ya que al no tener establecida la jerarquía y el respeto mutuo, además de la ambigüedad y el conflicto del rol, se tienen a presentar inconvenientes, a esta prevalencia se la debe de tomar de forma positiva cambiando la mentalidad para que se incremente el apoyo social y las relaciones sociales ya que son las que proporcionan recursos indispensables para adaptarse a las situaciones de estrés que se originan en el trabajo.

Haciendo referencia a las condiciones físicas que causan molestia como ruido en el 44,00% expresaron que las condiciones físicas causen molestia por el

ruido, similares resultados se encuentran en el caso presentado por la Universidad de Cuyo con el tema Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo en el año 2013 donde se identifica que la mayoría representada en el 37,00% identifica que es muy frecuente que los ruidos causen constante desconcentración laboral. Uno de los principales causantes estresores del ambiente físico está el ruido que frecuentemente molestan a los trabajadores como es el uso de alarmas continuamente, sonidos inadecuados en el ambiente laboral, ya que pueden afectar no sólo al oído, sino que provocan malestar e interfieren en la comunicación y en el desempeño de su trabajo, lo cual ocasiona estrés laboral.

Como también muestran en el 42,00% que las condiciones físicas referentes a la temperatura causen molestia, similares resultados se han visto en el caso presentado por la Universidad Austral de Chile durante el año 2006, donde se observa que un 18,75% identifican menos de 6 eventos de insatisfacción. Otro de los tipos de estresores laborales en el ambiente físico está la temperatura (alta o baja) ya que es indispensable trabajar en un ambiente adecuado que no sea caluroso o extremadamente frío lo que genera un gran des confort por parte de los trabajadores que tienen que conllevar su carga laboral durante mínimo 8 horas días sin contar las extraordinarias o suplementarias que se le recarguen mensualmente.

Con relevante a la sobrecarga laboral se detalló que un 54,00% se presente la sobrecarga laboral en su servicio, la situación es moderada en el caso que se presenta en la Universidad Tecnológica de Pereira durante el año 2007. Puesto a que la sobrecarga de trabajo produce estrés, lo cual ocasiona insatisfacción,

tensión, disminución del autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y otras adiciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por dicha condición.

Es importante mencionar la Ley sobre Riesgo del Trabajo Nº 24.557 protege el derecho de los trabajadores a la salud y seguridad en el trabajo se indica como uno de los principios de la acción preventiva la necesidad de combatir los riesgos en su origen. Bajo esta perspectiva para dar cumplimiento al cuarto objetivo que consiste ejecutar un plan de intervención gubernamental e institucional lo cual contribuya a mejorar el estado de salud de los trabajadores que padecen estrés laboral como también de las condiciones de la institución y del clima organizacional trabajo en donde se obtuvo buenos resultados por lo que expresaron que mejoraron su bienestar tanto físico, mental como también el rendimiento laboral, por ello es muy importante que la personas sepan controlar , el estrés es decir, aprender a modificar su ambiente, como la manera en que reaccionan ante él.

8. CONCLUSIONES

Luego de haber completado el proceso investigativo y obtenido los resultados del personal evaluado en torno al estrés laboral, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Que los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora se encuentran entre edades de 40 y 50 años representando el 33%, de sexo masculino con el 58%, de etnia mestiza en el 85%, de estado civil casados (as) en el 46%, y con experiencia laboral entre 1 a 5 años en 50%, lo que involucra a los servidores de esta institución a convertirse en un grupo vulnerable de padecer estrés laboral

Los empleados del GAD del Cantón Zamora presentan estrés laboral en el 100%, debido a las diferentes actividades realizadas en el ambito de trabajo.

Que el nivel de estrés laboral que padecen los empleados del GAD del Cantón Zamora, según el Test de la escala de Maslach es de tipo medio con el 45%, lo cual predispone a los trabajadores a problemas de salud en general como también dificulta las relaciones humanas y el desempeño laboral.

Dentro de los diferentes niveles de estrés laboral alto, medio y bajo, la despersonalización es la más sobresaliente dentro de estos factores que determinan el nivel de estrés laboral en el 45%.

Los empleados del GAD del Cantón Zamora están expuestos a distintos factores de riesgo que conllevan a estrés laboral como la sobrecarga de trabajo en el 54%, conflictos con los compañeros de trabajó en el 57%, la poca frecuencia de realizar actividades recreativas en el 62% y la mala distribución del personal

en el 60% como también las preocupaciones de trabajo les provoca insomnio en el 43%, los cuales ocasionan afecciones psicológicas y físicas a los trabajadores.

Que los empleado del GAD Del Cantón Zamora, están expuestos a diferentes factores estresores del ambiente físico, esto debido al inadecuada iluminación en 33%, temperatura en el 42% y ruido en el 44%, lo cual genera estrés laboral en los trabajadores durante su jornada de trabajo.

Frente a la problemática encontrada se desarrolló un plan de acción mediante capacitaciones sobre estrés laboral, actividades anti estrés y técnicas dinámicas de relajación, el mismo fue a cogido con satisfacción por los trabajadores del GAD del Cantón Zamora y así se contribuyó a mejorar su estado de salud mental y física.

.

9. RECOMENDACIONES

Al culminar el presente estudio se recomienda lo siguiente.

A las autoridades del GAD del Cantón Zamora se invita a la mayor participación e intervención por parte de la Institución para generar procesos continuos con sus trabajadores como: apoyo psicológico individual y grupal, elaboración de talleres motivacionales, capacitación constante, espacios de dispersión y socialización, entre otros; en definitiva, se deben considerar procesos que vayan encaminados a garantizar el bienestar laboral de sus trabajadores, ya que esto a su vez asegurará y mejorará también su calidad de vida.

Al jefe de personal de talento humano que coordine con el Ministerio de Salud Pública a que realice seguimiento a los empleados mediante la aplicación del test de la escala de Maslach, con la finalidad de evidenciar si persiste el estrés laboral.

Al Director de la institución que establezca periodos cortos de descanso entre la jornada laboral, con la finalidad de que los empleados puedan disponer del tiempo oportuno, para la aplicación de técnicas de relajación anti estrés con ello evitar que estrés laboral llegue a afectar la calidad de vida de estas personas

A las autoridades del GAD del Cantón Zamora adecuar las oficinas de los empleados acorde a sus necesidades en el trabajo con la finalidad de disminuir factores de riesgo que conllevan al estrés laboral, como también seguir brindando educación sobre factores estresores para la prevención y control de esta patología.

A los trabajadores del GAD asumir la responsabilidad del cuidado de su salud dándose tiempo fuera de las áreas de trabajo, para realizar actividades físicas y recreativas.

Al personal del GAD continuar realizando talleres sobre técnicas anti estrés aplicables para conseguir relajarse y desestresarce con ello disminuir los diferentes niveles de estrés laboral

Al Ministerio de Salud Pública se le sugiere considerar el presente estudio como un referente teórico para futuras investigaciones de esta manera mejorar la calidad de vida de los empleados afectados por estrés laboral.

10. BIBLIOGRAFÍA

Libros

Fuertes, J.C. y Cabrera, J.F. (2007). *Salud Mental en los Tribunales*. Madrid, España: Edición revisada y ampliada 2007.

Zamora, A.M. y Espinoza, E.A. (2008). *Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Madrid, España: Editorial Médica Panamericana S.A 2008. C

Williams, S. C. (2004). Manejo del estrés en el trabajo. México, Mexico: Edición manualmoderno 2004.

Stephen, P.R. y David, A.C. (2009). *Fundamentos de Administración*. México, México: Edición en Español 2002.

Saban, J.R. (2009). Global de Riesgo Cardiometabolicos. Madrid, España: Edición Días de Santos 2009.

Llaneza, F.J. (2009). *Ergonomía y Psicociologia Aplicada 2da Edición.* Valladolid, España: Editorial Lex Nova S.A.

García, R.F. (2010). *Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo.* Alicante, España: Editorial Club Universitario

Basqued, M.L. (2004). *Que no te pase el trabajo. Barcelona*, España: Gestión 2000 pág. 33,41

Tesis y trabajos de grado

Acosta, M. (2014). *El Estrés Laboal y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a distancia de Tungurahua extensión Ambato en el periodo abril - noviembre del 2012* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato,Ecuador.

Aguilar, A., Guiracocha, A., & Salto, M. (2015). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados del personal que labora en el Hospital Militar, Cuenca 2014* (tesis de pregrada). Universidad de Cuenca Facultal de Ciencias Medicas, Ecuador.

Andrade, A., & Yépez, F. (2011). *Relación que existe entre las enfermedades profesionales y la ocupación laboral de los trabajadores de la Fábrica Textil Marko's de la parroquia de Atuntaqui del Cantón Antonio Ante* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador.

Campero, L., De Montis, J., & González, R. (2013). *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo.* (tesis de pregrado) Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Cuyo, Ecuador.

Carrillo, L., & Nieves, P. (2009). *Sindrome de Burnout en Medicos Generales de Consulta Externa de una IPS en Bogotá* (tesis de pregrado). Universidad Nuestra Señora del Rosario,Colombia.

García, C. (2006). *Estres laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstétrica en el Hospital Clínico Regional Valdivia (tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile facultad de medicina escuela de obstetricia y puericultura, Chile.*

García, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia :

Oramas, A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de Enseñanza Primaria* (tesis de doctoral). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba.

Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera* (tesis de pregrdo). Universidad Abierta Interamericana, Ecuador.

Santizo, A. (Mayo de 2014). *Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias Del Municipio de Tacaná, Departamento De San Marcos* (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Tello, A. (Mayo de 2011). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Ecuador

Villanueva, A., Jiménez, I., García, L., & Durán, J. (Diciembre de 2005). *Valoración de las fuentes de Estrés Laboral en personal docente del Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral*(tesis de posgrado). Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia, Europa.

Artículo online

Slipak, O.E. (28 de agosto de 2007) *Estrés Laboral* p.1, recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA241&dq=factores+personales+de+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVC

Riveri, R., Sánchez, A., Castellanos, M., Jay , B., & Cobas, C. (Febrero de 2008). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de Terapia Polivalente Hospital Saturnino Lora de Revista de enfermería BVS volumen 24.* recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol24_2_08/enf04208.htm

Comin, E.A; Alboran, I.F y Garcia F.G *Estrés y riesgo para la salud* 25 de mayo 2011, p 43) recuperado de http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf

Páginas web

Factores que influyen en el estrés laboral recuperado de http://www.monografias.com/trabajos24/sindrome-burnout/sindrome-burnout.shtml (Consultado en junio 25, 2014)

Tipos de êtres laboralmhttp://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm ((Consultado en junio 25, 2014)

Estrategias para disminuir el estrés recuperado de http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm (Consultado en junio2014)

Estres.laboral recuperado de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_638.shtmles.com/portalnatural/soluciones/estres2.htm (Consultado en junio2014)

Estrés.Ansiedad recuperado de http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003211.htm(Consultado en junio2014)

Definición de trabajo recuperado de www.definicionabc.com/social/institucion.php

Test de la escala de maslach recuperado de http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf

Cetkovich M.2010. Clínica de Anciedad y Estrés. Departamento de Psiquiatría recuperado de http://www.ineco.org.ar/?s=estres+laboral&cat=17

Prevención de Burnout recuperado de http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional.shtml

Estrés laboral y su prevención recuperada *de* http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php

Estrés y ansiedad recuperado de (http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003211.htm)

11. ANEXOS

11.1. Anexo N°: Oficio

11.1.2 Oficio de Aptitud para realizar el Trabajo De Titulación, en el Gobierno Autónomo del Cantón Zamora.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ENFERMERÍA
SEDE ZAMORA

1859

Oficio Nro. 046-E-PC-Z-UNL

Zamora, 26 de junio de 2015

Ingeniero
Héctor Apolo
ALCALDE DEL CANTÓN ZAMORA
Ciudad

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la Carrera de Enfermería del área Académica del Plan de Contingencia de la Universidad Nacional de Loja sede Zamora y a la vez aprovecho a la oportunidad para desearle éxitos en las funciones por usted desempeñadas.

Me es grato dirigirme a su autoridad para solicitarle muy comedidamente autorice a quien corresponda se facilite a la señorita **ERIKA MIREYA CABRERA JIMÉNEZ** con cédula **1900787688** estudiantes del Séptimo Módulo de la carrera de Enfermería del Plan de Contingencia de la UNL sede Zamora para pueda realizar el Plan de Intervención de su Trabajo de Titulación a los trabajadores de su noble institución, denominado **"ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCESTRALIZADO DEL CANTÓN ZAMORA, AÑO 2015"** el mismo que es uno de los requisitos para obtener el título de Licenciada en Enfermería.

Seguro de contar con su aprobada a lo solicitado, le expreso mi agradecimiento, no sin antes manifestarle los sentimientos de consideración y estima más distinguidos a su persona.

Atentamente,

EN LOS TESOROS DE LA SABIDURÍA
ESTA LA GLORIFICACIÓN DE LA VIDA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ENFERMERÍA
SEDE ZAMORA
Lcda. Elizabeth Cevallos
COORDINADORA ACADÉMICO

Lic. Elizabeth Cevallos
COORDINADORA ACADÉMICO DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DEL PLAN DE CONTINGENCIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Dirección: Av. del Ejército y Luzmila Luzuriaga
Telf: 073039833 E-mail: elizabeth.cevallos@unl.edu.ec

11.1.3 Autorización del Director de Servicios Administrativos para realizar el Trabajo De Titulación, en el Gobierno Autónomo del Cantón Zamora.

ZAMORA GOBIERNO MUNICIPAL — DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Oficio No. 0305- DSA-2015
Zamora, 01 de julio de 2015

Licenciada
Elizabeth Cevallos
COORDINADORA ACADEMICA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Loja.-

De mi consideración:

En atención al oficio Nº. 46- E-PC-Z-UNL, suscrito por usted referente a la autorización para que la Srta. Erika Mireya Cabrera Jiménez, estudiante del séptimo módulo de la carrera de enfermería del Plan de Contingencia de la UNL sede Zamora para que pueda realizar el plan de intervención de su trabajo de titulación denominado **"Estrés laboral en los Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora, año 2015"**, previo a obtener el título de Licenciada en Enfermería, al respecto debo comunicarle que la institución municipal acepta esta intervención al personal de acuerdo al proyecto planteado. Para lo cual deberá coordinar con el Jefe de Talento Humano y la Trabajadora Social del GAD Municipal de Zamora.

Particular que hago de su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

DIRECCION ADMINISTRATIVA

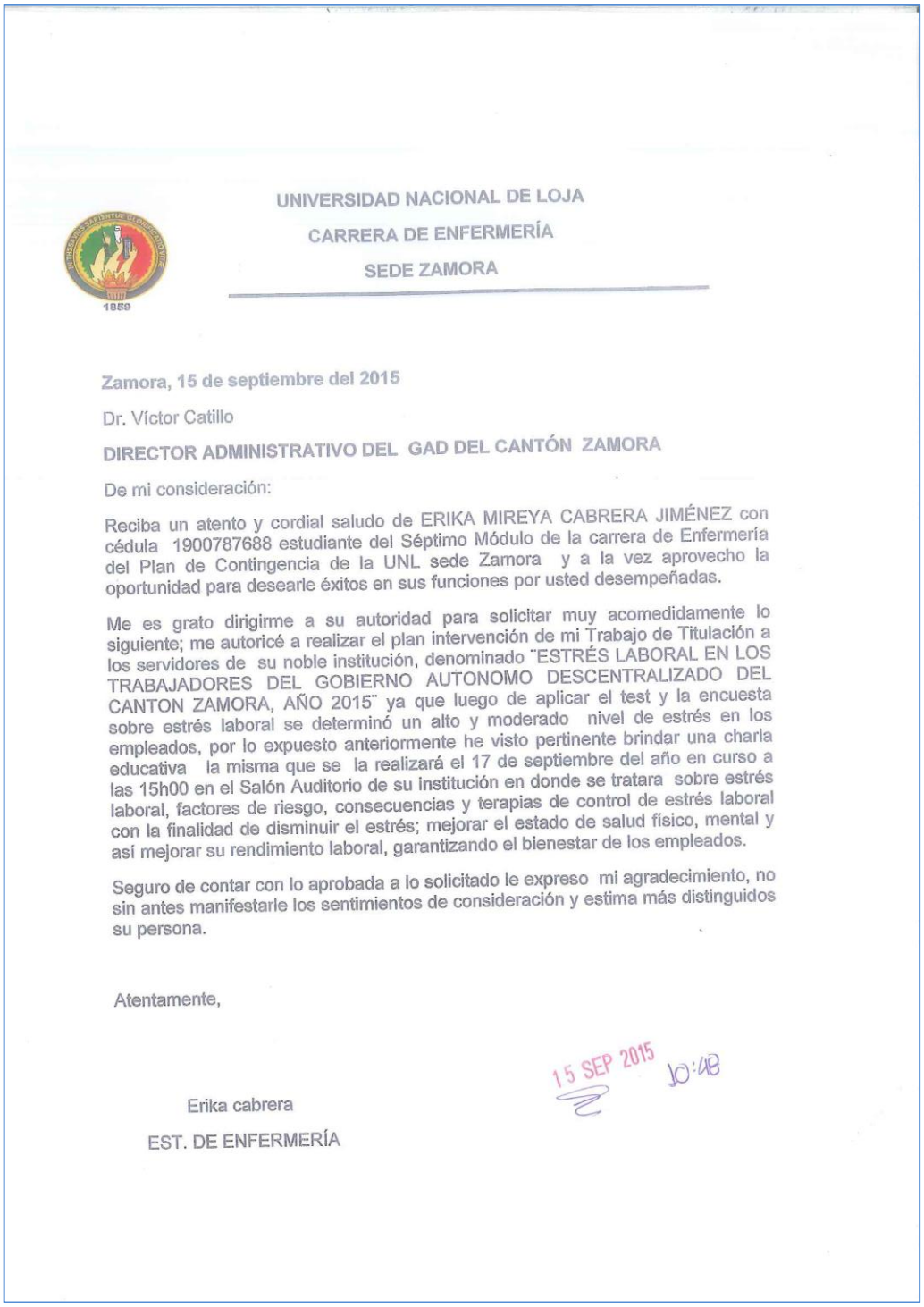
Dr. Víctor Castillo
DIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

c.c. archivo.-
VC/mv.

GOBIERNO MUNICIPAL DE ZAMORA
Dir: Diego de Vaca y 24 de Mayo esq. Telf: (593 7) 2606316 Ext. 143

ADMINISTRACIÓN 2014 - 2019

11.1.4 Oficio para la Realización de las Actividades del Plan de Intervención a los funcionarios del Gobierno Autónomo del Cantón Zamora



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ENFERMERÍA
SEDE ZAMORA

Zamora, 15 de septiembre del 2015

Dr. Víctor Catillo

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GAD DEL CANTÓN ZAMORA

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de ERIKA MIREYA CABRERA JIMÉNEZ con cédula 1900787688 estudiante del Séptimo Módulo de la carrera de Enfermería del Plan de Contingencia de la UNL sede Zamora y a la vez aprovecho la oportunidad para desearle éxitos en sus funciones por usted desempeñadas.

Me es grato dirigirme a su autoridad para solicitar muy acomedidamente lo siguiente; me autoricé a realizar el plan intervención de mi Trabajo de Titulación a los servidores de su noble institución, denominado "ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON ZAMORA, AÑO 2015" ya que luego de aplicar el test y la encuesta sobre estrés laboral se determinó un alto y moderado nivel de estrés en los empleados, por lo expuesto anteriormente he visto pertinente brindar una charla educativa la misma que se la realizará el 17 de septiembre del año en curso a las 15h00 en el Salón Auditorio de su institución en donde se tratara sobre estrés laboral, factores de riesgo, consecuencias y terapias de control de estrés laboral con la finalidad de disminuir el estrés; mejorar el estado de salud físico, mental y así mejorar su rendimiento laboral, garantizando el bienestar de los empleados.

Seguro de contar con lo aprobada a lo solicitado le expreso mi agradecimiento, no sin antes manifestarle los sentimientos de consideración y estima más distinguidos su persona.

Atentamente,

15 SEP 2015 10:08

Erika cabrera

EST. DE ENFERMERÍA

11.2 Anexo N° 2: Test para medir el nivel de estrés laboral

TESTS ESCALA DE MASLACH

Empleados del Gobierno Autónomo del Cantón Zamora sírvase a contestar las siguientes preguntas dotadas por el test de la escala de Maslach, mediante el cual nos permitirá valorar los niveles de estrés laboral.

Desacuerdo a la tabla expuesta, señale con el número correspondiente la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana **5** = Pocas veces a la semana **6** = Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Me relaciono fácilmente con los compañeros de trabajo							
5.Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios							
8. Me siento "agotado" por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12.- Me siento muy activo							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							

15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los compañeros de trabajo							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en equipo con mis compañeros de trabajo							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas							

Medición: Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

Agotamiento Emocional: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

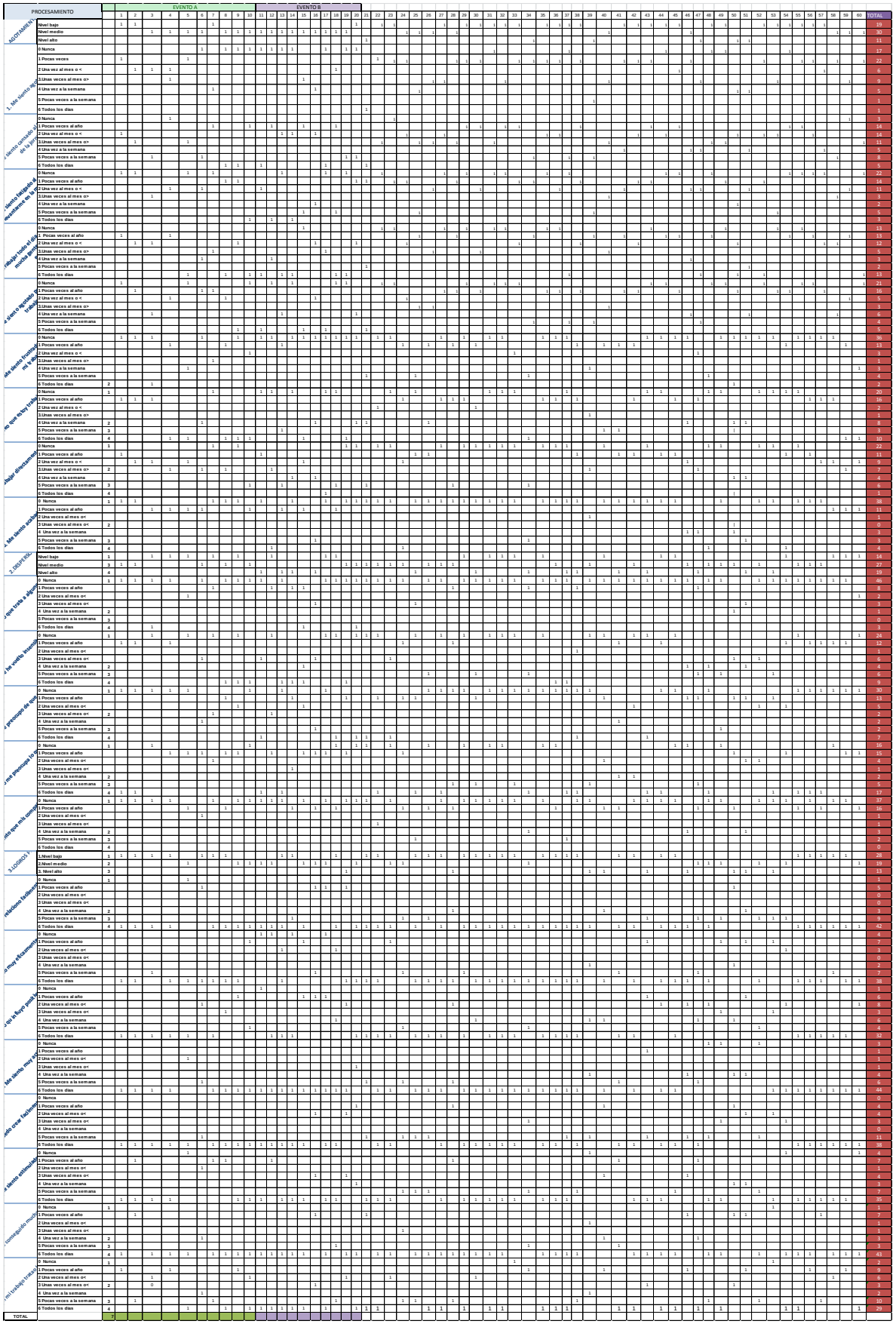
Logros Personales: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3.

Gracias por su colaboración.

Tabulación del tes de maslach



11.3 Anexo N° 3: Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
PLAN DE CONTINGENCIA
CARRERA DE ENFERMERÍA
SEDE ZAMORA

La presente encuesta está desarrollada determinar el estrés laboral en los trabajadores que prestan sus servicios a esta institución, marque con una X la respuesta que crea conveniente desde ya se les agradece por su colaboración.

Responsable: Erika Cabrera

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL GAD ZAMORA

Características socio – demográficas

Edad: ☐

Sexo: Masculino ☐ femenino ☐

Estado civil: casado ☐ viudo ☐ divorciado ☐ unión libre ☐ soltero ☐

Grupo cultural: mestizo ☐ indígena ☐ shuar ☐

Nivel de instrucción: ninguno ☐ primaria ☐ secundaria ☐ superior ☐

Cuantos años presta sus servicios a esta institución

-5 años ☐ 5-10 años ☐ +10 años ☐

Posee más de un empleo:

SÍ ☐ **NO** ☐

1. **Cree que los problemas del trabajo lo ponen de mal humor en su hogar**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ca ☐

2. **Ha padecido de insomnio por las preocupaciones de trabajo.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐nca ☐

3. **Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agradan.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐a ☐

4. **Tiene conflictos con sus compañeros, causados por distintas situaciones.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ca ☐

5. **Considera usted que existe un nivel de conflicto en el ámbito laboral.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ca ☐

6. **Cree que en su servicio existe carencia o mala distribución del personal.** ☐

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec Nunca ☐

7. **Padece de conflicto conflictos con jefes directos o superiores en su trabajo.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

8. **Se siente satisfecho en su ambiente laboral**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

9. **Cree que las condiciones físicas de trabajo son causa de molestia para la concentración laboral.**

Ruido

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

Iluminación

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

Temperatura

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

10. **Usted cuenta con los los recursos básicos para realizar su trabajo**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

11. **Hay sobrecarga laboral en su servicio.**

Muy frecuente ☐ Frecuentemente ☐ Poco frec ☐ Nunca ☐

Gracias, por su colaboración

11.4 Anexo N°4: Plan de Intervención

TEMA

Estrés laboral dirigido a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora

Aurora: Erika Cabrera

Plan de intervención, para disminuir los niveles de Estrés Laboral, dirigido a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora.

INTRODUCCIÓN

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos, aptitudes que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación", Por lo mismo el entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente, las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el ser humano propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora, se encuentran numerosas personas prestando sus servicios en diferentes áreas administrativas las mismas que se encuentran expuestas a diferentes factores estresores que conllevan a desarrollar estrés laboral, por la determinación de este problema de salud , se desarrollar un plan de intervención que disminuya esté trastorno de salud mental y a la vez que tengan en cuenta sus posibles complicaciones ya que

el fin de esté plan de intervención es favorecer un ambiente laboral adecuado. La capacitación se la realizó en salón auditorio del GAD en donde se abordó la patología haciendo énfasis en la medidas de prevención la misma que se basó en la metodología bibliográfica, analítica y explicativa, también se realizó la entrega de trípticos informáticos en donde se abordó pautas sobre estrés laboral.

Objetivo

Disminuir el nivel de estrés laboral en los trabajadores del GAD del Cantón Zamora, mediante la intervención de enfermería con acciones de educación y técnicas de relajación.

Plan de capacitación

Tema: Estrés laboral y sus consecuencias.

Grupo al que va dirigido: Personal que presta sus servicios al GAD del Cantón Zamora.

Lugar: En el Auditorio de la Institución.

Fecha de ejecución: Taller Técnico Científico el 18 septiembre del 2025, Taller sobre técnicas y ejercicios de relajación en 19 de septiembre del 2015 y Taller aplicado mediante maso terapia: 21 de septiembre del 2015

Responsable: Erika Mireya Cabrera Jiménez

Objetivo:

Capacitar sobre los factores de riesgo, medidas de prevención y estilos de vida saludable las personas que prestan sus servicios a ésta Institución para contribuir a disminuir el estrés laboral.

Descripción de la Temática Abordada

- Definición de estrés
- Factores de riesgo

- Complicaciones
- Signos y síntomas
- Prevención de estrés laboral
- Consecuencias de estrés laboral, para la empresa
- Técnicas anti estrés: actividad física, control emocional, relajación, respiración profunda, relajación muscular.

Fases

Fase educativa e informativa

Se brindará conocimientos sobre estrés laboral, los diferentes factores estresores que conllevan a padecer este trastorno de salud mental los cuales dificultan las relaciones interpersonales, como también se orientará sobre las posibles complicaciones asociadas a la patrología, con los resultados de los análisis tabulados del personal en estudio se determinó el nivel de estrés laboral y poder actuar de manera oportuna ante este trastorno de salud mental. Para lo cual fue fundamental comprometer a la población en estudio que eviten situaciones estresantes y así mejoraríamos su estado de salud.

Fase Técnica

Se la ejecutará mediante ejercicios y maso terapia lo cual contribuirá a disminuir el estrés laboral en los servidores de esta institución y evitar los efectos asociados a esta patología la cual consta de diferentes tipos de ejercicios y técnicas de relajación en forma individual y grupal, mediante diferentes métodos terapéuticos como maso terapia. Su fin preventivo se debe al mejoramiento de su estado de salud mental, evitando así las posteriores complicaciones crónicas, logrando un bienestar integral en un ambiente confortable y agradable logrando un estado de salud adecuado a su ambiente laboral.

El desarrollo del plan de acción; está dirigido al personal; que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora, considerando los resultados obtenidos a continuación se expondrá pautas anti estrés y relajación el procedimiento está realizado envase a las siguientes fases expuestas en el siguiente cronograma.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fases	Fecha	Lugar	Dirigido	Contenido	Metodología	Recursos materiales	Responsable
Fase Educativa	18/9/2015 a las 14h00	Salón Auditorio del GAD	A todo el personal administrativo que presta sus servicios al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora	Bienvenida y exposición sobre. Tema de exposición: Que es el estrés laboral Factores de riesgo Cuadro clínico Signos y síntomas	Exposición explicativa. Lluvia de ideas.	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles, cámara menor, mesas, sillas, trípticos, equipo de sonido y audio (parlante y micrófono).	Erika Mireya Cabrera Jiménez.
			A todo el personal administrativo que presta sus servicios al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Zamora	Complicaciones Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés Técnicas de prevención del Estrés Laboral Recepción de firmas a los presentes Agradecimiento al personal que asistió.	Exposición explicativa. Entrega de trípticos sobre medidas para prevenir el estrés laboral.	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles, memory, mesas sillas, equipo de sonido y audio (parlante y micrófono), refrigerio. ,	Erika Mireya Cabrera Jiménez.
Fase técnica	19/9/2015 a las 10h00	Salón Auditorio del GAD Cantón Zamora	A los servidores del GAD Zamora.	Taller de técnicas de relajación. Técnicas Fisiológicas como: Para aflojar el cuello con suavidad, manos, piernas, columna y visual. Respiración profunda y	Aplicada	Material Didáctico Equipos Audiovisuales Refrigerio	Erika Mireya Cabrera Jiménez.

				meditación Exploración corporal.			
	21/9/2015 a las 18h00			Taller sobre masajes y fricciones con ello se contribuyó a disminuir los niveles de estrés laboral al personal en estudio del GAD del Cantón Zamora de los trabajadores, y con ello mejorar el desempeño laboral.	Aplicada	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles, memory, paquete informático, Medias sabanas, toallas de mano, cámara, aceites, camilla o cheilón, velas aromáticas, inciensos, cremas, etc	Erika Mireya Cabrera Jiménez. .
Fase de promoción	22/9/2015 a las 17h00	Auditorio del GAD del Cantón Zamora	A los servidores del GAD Zamora.	Prevención del Estrés Laboral: Manejo de Conflictos Laborales Manejo de las Emociones Buenas Relaciones Interpersonales	Aplicada Exposición explicativa. Entrega de trípticos. Refrigerio	Enfocus, computadora portátil, registro de asistencia, esfero gráficos, carteles, mesas, sillas, trípticos.	Erika Mireya Cabrera Jiménez. Psi.

11.5 Anexo N°5 Material de apoyo de la “Capacitación”

11.5.1 Tríptico sobre estrés laboral

SÍNTOMAS

Manifestaciones físicas
- Dolor de cabeza
- Insomnio
- Alteraciones gastrointestinales
- Taquicardia entre otros

Manifestaciones conductuales
- Conductas adictivas y adictivas
- Ausentismo laboral
- Bajo rendimiento personal
- Distanciamiento afectivo.

FACTORES

Factores laborales o profesionales
Factores sociales
Factores ambientales

Equilibrio en las áreas vitales FAMILIA, AMIGOS, Y AFICCIONES .

PUNTOS CLAVE PARA LA PREVENCIÓN

- Implicarse en actividades externas al trabajo.
- Intensificar y revalorizar las relaciones personales y familiares.
- Planificar y desarrollar actividades de ocio y sociales.
- Tener tiempo y espacio para el juego y la recreación. Y las vacaciones
- Desarrollar actividad física
- Fomento de buena atmósfera de equipo : espacios comunes, objetivos comunes.
- Mantén una dieta saludable. Evita la automedicación y el abuso de cafeína, alcohol .
- Formación continuada

"La vida te pondrá obstáculos pero los límites los pones tú"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE ENFERMERÍA

SEDE — ZAMORA

ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS LABORAL

AUTORA: ERIKA CABRERA
ZAMORA-ECUADOR
2015

También, llamado desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del agotamiento personal y se 'produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.
Es le producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo y el equipo que lo conforman.

"EL ÉXITO NO ES

TA EN VENCERSIEMPRE SINO EN NO DESANIMARSE NUNCA"

Se considera estrés laboral como un síndrome conformado por 3 dimensiones.

1. **Cansancio o Agotamiento Emocional** : comprende desgastes, perdida de energía , agotamiento y fatiga , tanto física como psíquica.
2. **Despersonalización** : entendida como la actitud negativa hacia otra personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, como irritabilidad y perdida de la motivación hacia el trabajo .
3. **Baja realización personal**: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión .

EL ESTRÉS LABORAL SE PUEDE PREVENIR

FACTORES DE RIESGO

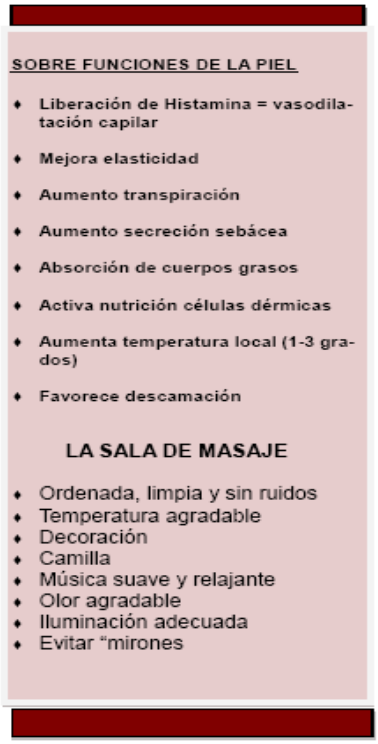
Del ambiente físico
- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado
- Temperatura

Sobrecarga de trabajo
- Complejidad en el control del trabajo
- Falta de toma de decisiones
- Jornada de trabajo excesiva

A nivel grupal
- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intergrupales

Factores familiares
- Relaciones conyugales
- Relaciones con los hijos
- Educación de los hijos
- Convivencia con los ancianos

11.5.2 Tríptico sobre maso terapia



SOBRE FUNCIONES DE LA PIEL

- Liberación de Histamina = vasodilatación capilar
- Mejora elasticidad
- Aumento transpiración
- Aumento secreción sebácea
- Absorción de cuerpos grasos
- Activa nutrición células dérmicas
- Aumenta temperatura local (1-3 grados)
- Favorece descamación

LA SALA DE MASAJE

- Ordenada, limpia y sin ruidos
- Temperatura agradable
- Decoración
- Camilla
- Música suave y relajante
- Olor agradable
- Iluminación adecuada
- Evitar "mirones

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ENFERMERÍA

SEDE — ZAMORA

MASAJES TERAPEUTICOS
MASOTEAPIA

"EL TIEMPO PARA RELAJARTE ES CUANDO NO TIENES TIEMPO PARA ELLO"

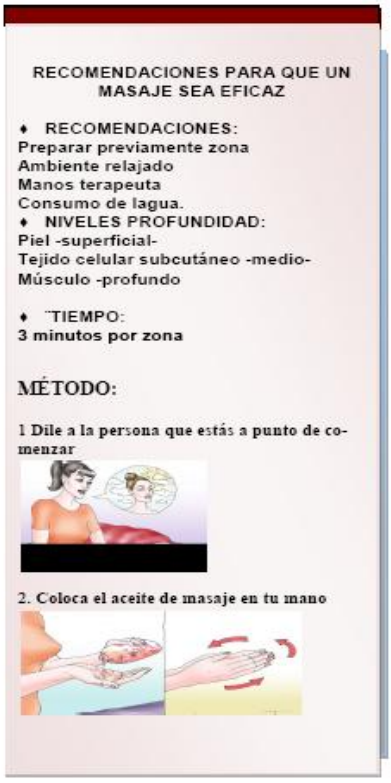
Autora: Erika Cabrera
ZAMORA-ECIUDOR
2015

MASAJE

Conjunto de maniobras o manipulaciones que realizadas con las manos sobre la totalidad, o en parte, de la superficie corporal tienen como objetivo lograr un fin terapéutico.

EFECTOS SOBRE LA PIEL

- Vasodilatación local
- Aumento de la temperatura local
- Aumento sangre circulante
- Aumento flujo sanguíneo al corazón



RECOMENDACIONES PARA QUE UN MASAJE SEA EFICAZ

- RECOMENDACIONES:

Preparar previamente zona
Ambiente relajado
Manos terapeuta
Consumo de lagua.

- NIVELES PROFUNDIDAD:

Piel -superficial-
Tejido celular subcutáneo -medio-
Músculo -profundo

- TIEMPO:

3 minutos por zona

MÉTODO:

1 Dile a la persona que estás a punto de comenzar

2. Coloca el aceite de masaje en tu mano

3 Esparce el aceite

4 Haz círculos con las palmas de las manos.

5 Usa el levantamiento muscular

6. Usa los nudillos en la espalda. Repite 2 o 3 veces.

7. Usa el levantamiento muscular en el trapecio.

8. Repite los círculos con las palmas de las manos, el levantamiento de músculos y el uso de los nudillos del otro lado de la espalda.

9. Párate hacia lo alto de su cabeza. Usa un pulgar extendido para hacer movimientos ascendentes

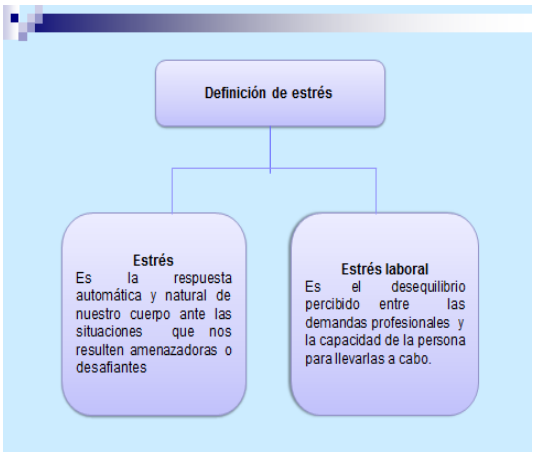
10. Lleva ambos pulgares a la espalda superior. Puedes hacer esto de cada lado de la columna.

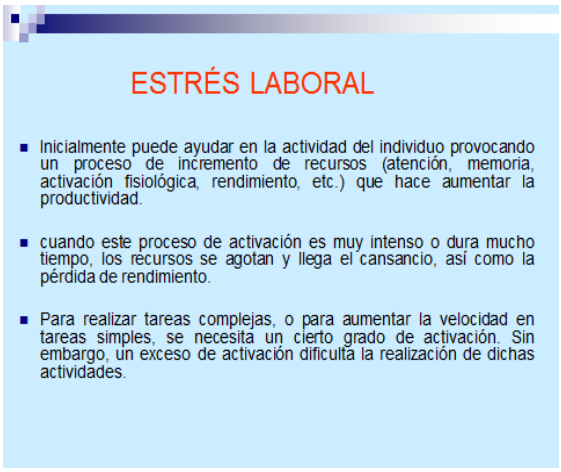
11. Apl
la pers

http://es.wikihow.com/Image
1.jpeg

12. Esparce los dedos de ambas manos. Baja las yemas de los dedos de una mano por la espalda

11.5.3 Diapositivas





FISIOLOGIA DEL ESTRES

Síntomas emocionales

- Inseguridad
- Ansiedad
- Frustración
- Tensión
- Depresión
- Miedo
- Baja concentración

Síntomas físicos

- Cefaleas
- Insomnio
- Dolor muscular o de articulaciones
- Gastrointestinales
- Taquicardia

Síntomas conductuales

- Ausentismo laboral
- Quiebre de relaciones
- Uso de drogas
- Consumo de alcohol
- Trabajo exagerado

Fases en que se manifiesta el estrés en el individuo

fases

- La **primera**, es el cansancio, la depresión, trastornos del sueño y cambios del apetito.
- La **segunda**, es la insatisfacción, pérdida de la felicidad y el placer en lo que se esta haciendo. Aparece entonces la indiferencia y el cinismo.
- En la **tercera**, se incorporan los hábitos tóxicos o el abandono laboral
- La **cuarta**, aparece trastorno de relación social más próxima que es el marital y el familiar

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA GESTION DEL ESTRES

1. Elabore una lista de sus tareas
2. Tómese breves descansos
3. Vigile su postura
4. Consuma alimentos sanos
5. Acuéstese por lo menos media hora antes de lo habitual y levántese un cuarto de hora antes de lo necesario.
6. Reduzca todo lo posible el estrés que le rodea
7. Establezca citas frecuentes para hablar y compartir con personas que lo escuchen y que se preocupen por Vd.

8. Libere sus emociones reprimidas en cuanto pueda: gruñir, gritar, golpear almohadones, pegar con una raqueta el colchón,

9. Permita a su mente desconectarse al menos dos veces al día, una de ellas por medio de la música, un libro o programa de televisión preferidos

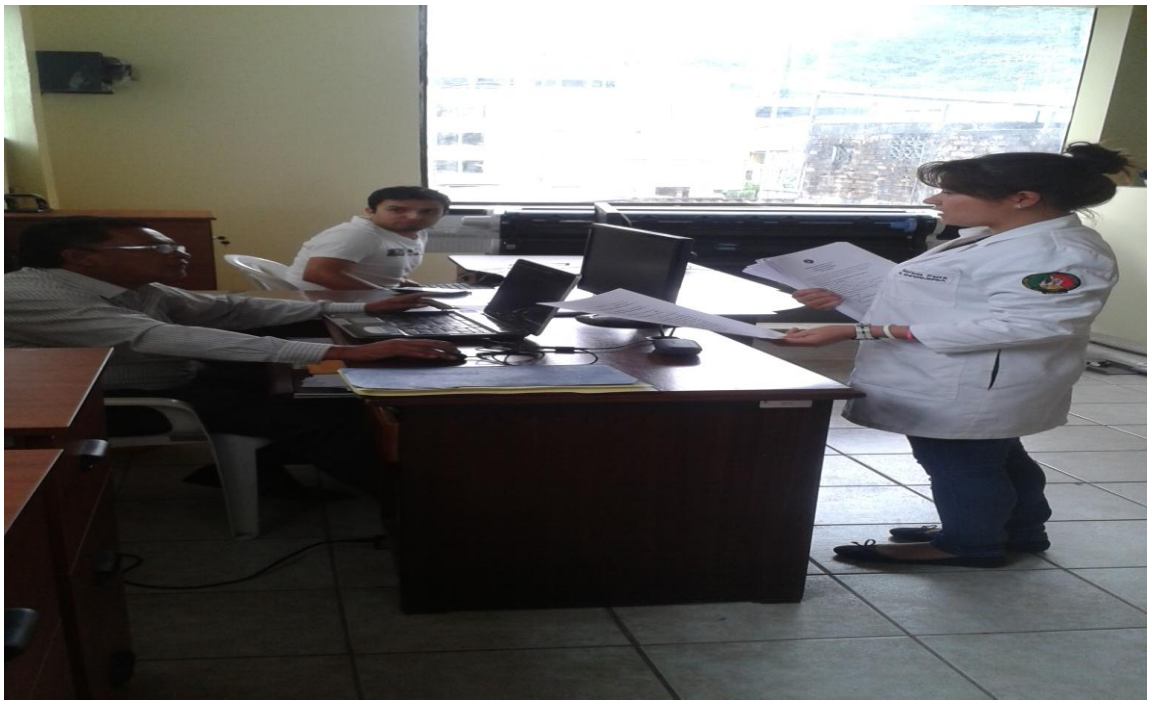
10.Realice al menos 10 ó 15 minutos de ejercicio físico moderado cada día

11. utilizando técnicas como la relajación, musicoterapia u otras.

11.6 Anexo N° 6 Fotos

11.6.1 Fotos de encuesta y llenado del Cuestionario de la escala de Maslach

Aplicación de encuesta y el test de Maslach en el departamento de archivos



Explicación del llenado de la encuesta y test en el departamento de obras públicas

Llenado de encuesta y test de la escala de Maslach, en el departamento de Hecursos Humanos

11.6.2 Fotos de la Capacitación, entrega de tríptico y material para reducir el estrés

Iniciación de la “Capacitación” de estrés laboral

Taller educativo de estrés laboral

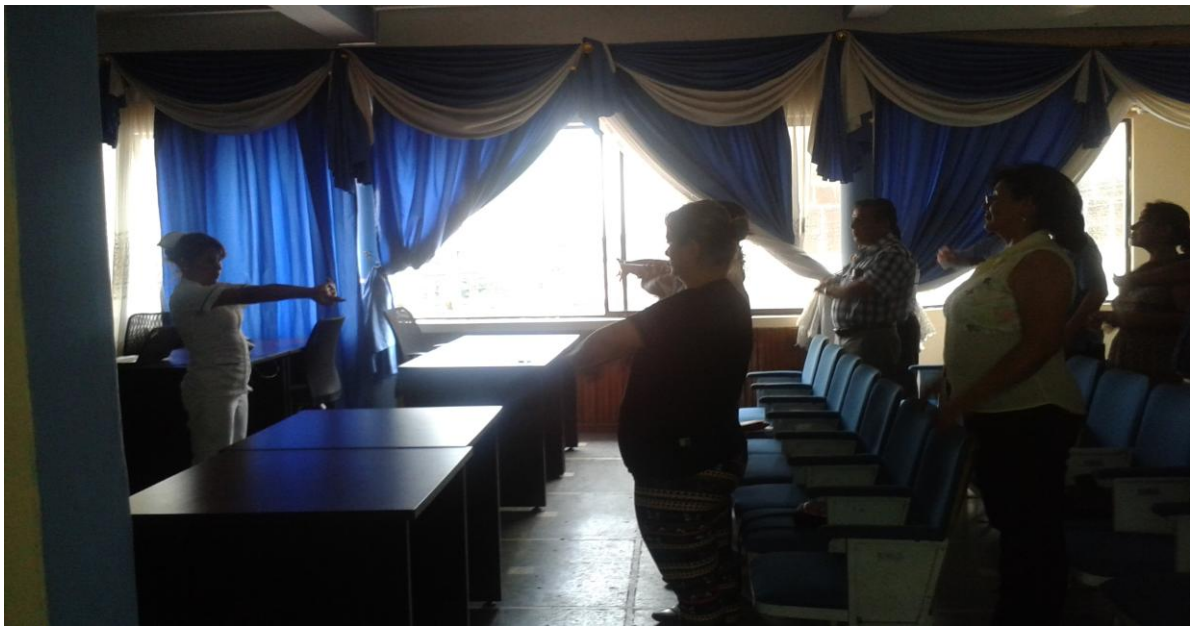
Capacitación sobre prácticas preventivas de estrés laboral

Capacitacion soibre las comlplicaciones que conlleva el estrés laboral en el departamento administrativo

11.6.3 Proyectando un video de auto superación personal

11.6.4 Fotos en la exposición de ejercicios para disminuir el estrés laboral

Ejercicios de relajación mediante una buena inspiración y espiración.



Ejercicios para activar miembros superiores estimulando los músculos de brazos y espalda.

Levantamiento de brazos, relajación de espalda y cuello

Aplicación de ejercicios para disminuir el estrés laboral en cada oficina de la Institución.

11.6.5 Entrega de material para reducir el estrés durante la jornada de trabajo.

Realización de ejercicios con material anti estrés

Entrega de material para disminuir el estrés luego de haber capacitado a los empleados de la institución

11.6.6 Fotos de aplicación de masajes corporales “Maso terapia”

Aplicación de aceites esparciéndolo por toda la zona que se va a realizar el masaje

Esparciendo el aceite con los nudillos de la muñeca a nivel de las zonas más tensas de la paciente.

Aplicado aceite y linimento a nivel de las zonas más tensas del paciente

Rotación con la yema de los dedos en la espalda a nivel de las zonas musculares más tensas.

11.7 Anexos N°7 Registro de asistencias

11.7.1 Registro de Asistencia, Capacitación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE SALUD HUMANA
CARRERA ENFERMERÍA

NÓMINA DE PARTICIPANTES
CAPACITACIÓN ESTRÉS LABORAL

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CÉDULA	FIRMA
1	Francisco Lupercio	1900209816	
1	Rosa Picoita	1102797147	
3	Elio Sanchez	0800894928	
4	Juan Alvarado	1900329291	
5	FRANCO DELGADO CABRERA	1900395326	
6	MARY-VERONIKA-ZHUKA	1900581263	
7	VICTOR MANUEL QUEZADA M	1900345638	
8	Irma Romero Narváez	1900121755	
9	Carmen Rosa Loja Z.	1103497374	
10	Rosa Vega J.	1900769554	
11	Elsa Ordoñez	1900147206	
12	Rosa Villavicencio V.	1900193168	
13	Rosario Chalan	1900141167	
14	Victoria A. Quezada	1900131093	
15	Rosario Arias T.	1900122852	
16	Alvear Rojas Silvana	1900302348	
17	Robinson Ulloa	1900389964	

18	Irma Romero M	190038175-5	
19	Geovany B. Ríos E.	1900375484	
20	María del Cisne Celi	1104242305	
21	Rosa Rojas	1900539642	
22	ALVERCA ROJAS SILVANA	1900382348	
23	Jose Guerrero	1900302348.	
24	KETTY AREVALO LEÓN	1900389162	
25	IVAN MENDES ROJAS	170844034-0	
26	Rosa Remache -	1900355791	
27	Ricardo Berrú	1900150580	
28	Angel Valladares M.	1900327717	
29	Silvana Alvear	1900787688	
30	Rosa Chalan E.	1900362142.	
31	Lidia Jimenez Merino.	1900302347.	
32	Mendosa Rojas Alfredo	1900549641	
33	Jeovany Suin Jimenez	1900269554.	
34	Rodriges Flores Veronica	1900281195	
35	Segundo Medina Valladares	1908235884.	
36	Rosa Pasita Toledo	1705308120	
37	Victor Castillo Loyola	1900189509.	
38	Rivera Torres Morado	190078768-7	
39	MIGEL SOMANIEGO	190078768-1	

40	Graciela Romero Alba.	1900121987	
41	NELSON PIEDRA BAUGUES	1900170957	
42	Francisco Lupisio	1900577934	
43	Irma Romero Narvaez.	1900209477	
44	Marita Garcia.	190018251-0	
45.	Hugo Paquin Alva Pérez	1103832957-3	

11.7.2 Registro de Asistencia, ejercicios para disminuir el Estrés Laboral.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE SALUD HUMANA
CARRERA ENFERMERÍA

NÓMINA DE PARTICIPANTES DE INTERVENCIÓN
TERAPIA DE RELAJACIÓN " MASOTERAPIA"

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CÉDULA	FIRMA
1	Robinson Ulloa	1900389364	
2	Irma Romero M	190012175-5	
3	Geovanny D. Ríos E.	1900375484	
4	María del Carmen Ali	110424236-5	
5	Rosa Rojas R	1900539642	
6	Alvear Rojas Silvana Isabel.	1900302348	
7	JOSE GUERRERO	1900189323	
8	KETTY AREVALO LEON	1900389162	
9	IVAN MENDEZ ROJAS	170844034-0	
10	Rosa Remache	1900355791	
11	Ricardo Berrú	1900150580	
12	Angel Valladares Montoya	1900327717	
13	Francisco Lupacio	1900209816	
14	Rosa Picoita	1102797147	
15	FRANCO DELGADO CABRERA	1900395326	
16	Irma Romero M	190012178-5	
17	Carmen Rosa Lojo Z	1103497874.	

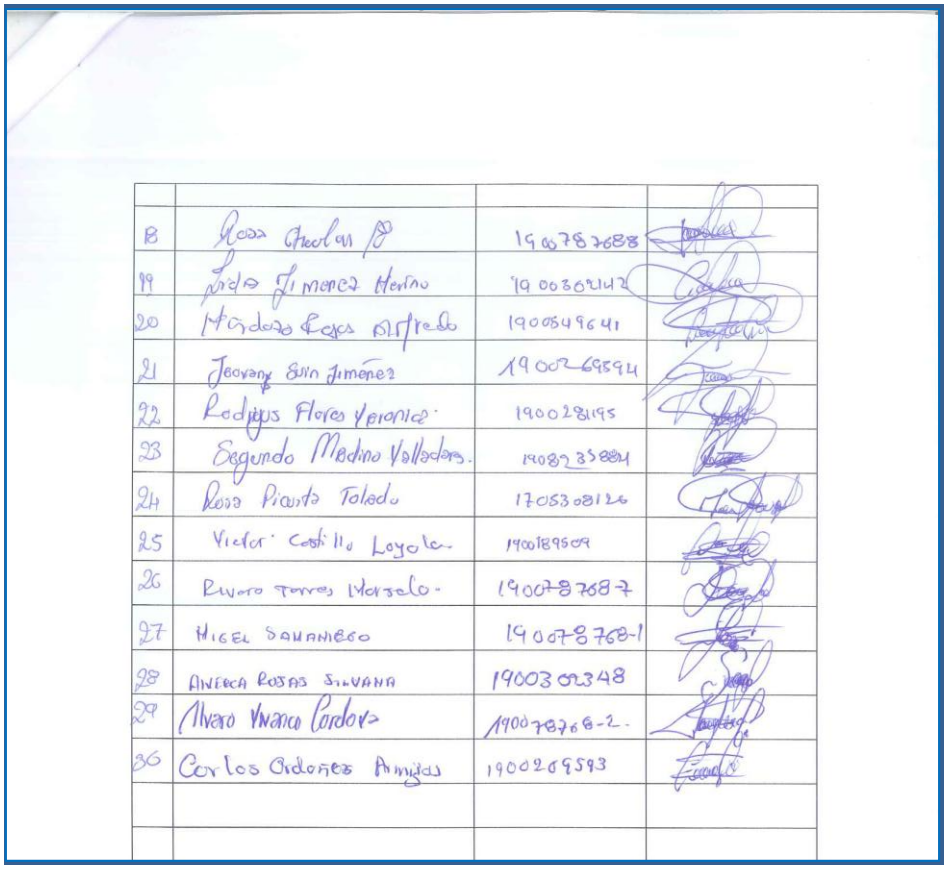
18	Irma Romero H.	19 0038175-5	
19	Geoavany D. Ríos E.	19003754 84.	
20	María del Cisne Celi	11 04242305.	
21	Rosa Rojas.	19005396 42	
22	Alyseca Rojas Silvana	19003023 48	
23	Josie Guerrero	19003891 62	
24	KETTY AREVALO LEÓN	17 0844034-0	
25	IVAN ROJAS.	19003557 91	
26	Rosa Remache	19001305 80	
27	Ricardo Borrú	1900327717.	
28	Rafael Valladares M	19003023 47	
29	Silvano Alvear.	19 0054 9641	
30	Rosa Chalan. E.	19 0026 9554	
37	Liliana Jiménez M.	19002 8 1195	
32	Mendoza Rojas. Alfred.	19 0823 3884	
33	Jeovany Sam Jiménez	17053 00120	
34	NIGEL SAMANIEGO	19 00787081	
35	Carlos Ordoñes Armijos	1900269593	
36	Sandro Sanchez Arebolo	1900269558	
37	SAUL JIMENEZ JIMÉNEZ	1,90015058-2.	
38	Ricardo Chamba Ortega	1900302847	
39	Tania Gonzalez Armijos	1900787687	
40	Maura Vega Castillo	1900787 68-2	

11.7.3 Registro de asistencia, Maso terapia.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE SALUD HUMANA
CARRERA ENFERMERÍA

NÓMINA DE PARTICIPANTES EN LA INTERVENCIÓN
DE EJERCICIOS DE RELAJACIÒN CORPORAL

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CÉDULA	FIRMA
1	Robinson Ulloa	1900389964	
2	Irma Romero N	190012175-5	
3	Geovanny D. Ríos E.	1900375484	
4	María del Cisne Celi S	1104242365	
5	Rosa Rojas R	1900539642	
6	Alvear Rojas Silvana Isabel	1900302348	
7	José H. Guerrero	1900189323	
8	KETTY ARCUALO LEON	1900389162	
9	Rosa Remache	1900355791	
10	IVAN MENDEZ R.	170844034-0	
11	Ricardo Berrú	1900150580	
12	Angel C. Valladares Montoya	1900327717	
13	Hugo Darwin Alvarez Peña	110303257-3	
14	Irma Romero Narvaez.	190018251-1	
15	Franklin Vargas. Ulloa.	19002093472	
16	Francisco Supaciz	1900827931	
17	HELGO ABDRA BASQUES.	1900770882	



18	Rosa Chacón B	1900787688	
19	Lidia Jimenez Merino	1900302142	
20	Mendoza Rojas Alfredo	1900549641	
21	Jeovany Suin Jiménez	1900269594	
22	Rodrigus Flores Veronica	1900281195	
23	Segundo Medina Valladares.	1908235884	
24	Rosa Picuita Toledo	1705308126	
25	Victor Castillo Loyola	1900189509	
26	Rivero Torres Marcelo.	1900787687	
27	MIGEL SAMANIEGO	1900787681	
28	AMERICA ROJAS SILVANA	1900302348	
29	Alvaro Vivanco Cordova	1900787682.	
30	Carlos Ordoñez Armijos	1900269593	

11.8 Anexo N°8 Certificaciones de Actividades Realizadas

11.8.1 Certificación de Aplicación de Encuesta y Test.

ZAMORA GAD MUNICIPAL generamos progreso

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

Lic. Patricio Camacho, Jefe de la Unidad de Gestión del Talento Humano del Gobierno Municipal de Zamora.

A petición verbal de parte interesada.

CERTIFICO:

Que la Srta. **Erika Mireya Cabrera Jiménez**, portadora de la cedula de identidad Nº **1900787688**, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja; Plan de Contingencia, sede en Zamora, realizó su trabajo de Titulación en esta institución, cuyo tema fue "Estrés Laboral", dirigido al personal que conforma la Asociación de Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Zamora, a quienes se aplicó encuestas y test para valorar el nivel de estrés laboral, durante los meses de julio y agosto del 2015

Es todo cuento puedo en honor a la verdad, autorizando a la interesada hacer uso del presente documento en lo que estime necesario.

Zamora, 25 de septiembre de 2015

Atentamente,

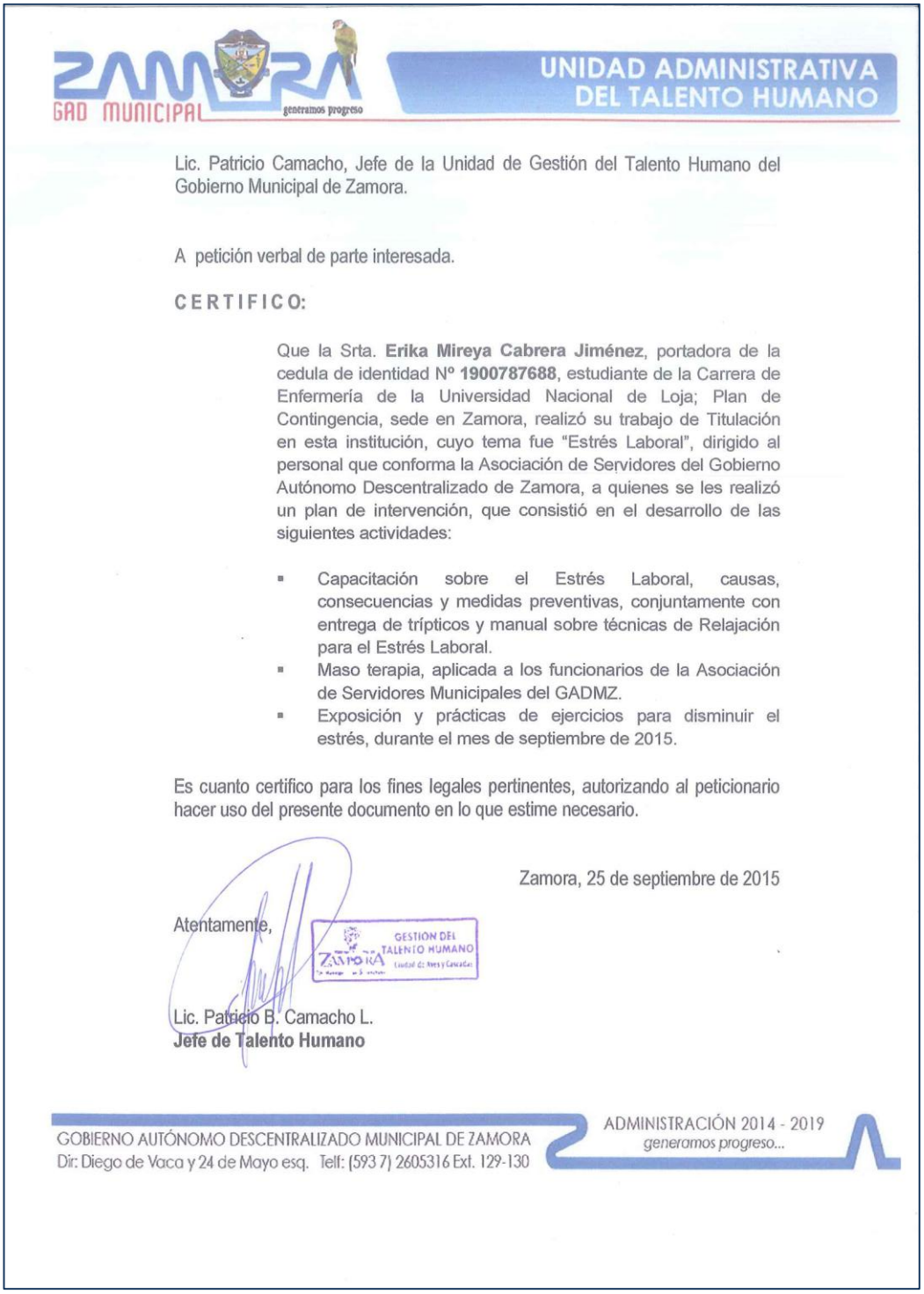
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ZAMORA

Lic. Patricio B. Camacho L.
Jefe de Talento Humano

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ZAMORA
Dir: Diego de Vaca y 24 de Mayo esq. Telf: (593 7) 2605316 Ext. 129-130

ADMINISTRACIÓN 2014 - 2019
generamos progreso...

11.8.2 Certificado del plan de intervención.



ZAMORA GAD MUNICIPAL generamos progreso

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

Lic. Patricio Camacho, Jefe de la Unidad de Gestión del Talento Humano del Gobierno Municipal de Zamora.

A petición verbal de parte interesada.

CERTIFICO:

Que la Srta. **Erika Mireya Cabrera Jiménez**, portadora de la cedula de identidad Nº **1900787688**, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja; Plan de Contingencia, sede en Zamora, realizó su trabajo de Titulación en esta institución, cuyo tema fue "Estrés Laboral", dirigido al personal que conforma la Asociación de Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Zamora, a quienes se les realizó un plan de intervención, que consistió en el desarrollo de las siguientes actividades:

- Capacitación sobre el Estrés Laboral, causas, consecuencias y medidas preventivas, conjuntamente con entrega de trípticos y manual sobre técnicas de Relajación para el Estrés Laboral.
- Maso terapia, aplicada a los funcionarios de la Asociación de Servidores Municipales del GADMZ.
- Exposición y prácticas de ejercicios para disminuir el estrés, durante el mes de septiembre de 2015.

Es cuanto certifico para los fines legales pertinentes, autorizando al peticionario hacer uso del presente documento en lo que estime necesario.

Zamora, 25 de septiembre de 2015

Atentamente,

GESTION DEL TALENTO HUMANO ZAMORA

Lic. Patricio B. Camacho L.
Jefe de Talento Humano

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ZAMORA
Dir: Diego de Vaca y 24 de Mayo esq. Telf: (593 7) 2605316 Ext. 129-130

ADMINISTRACIÓN 2014 - 2019
generamos progreso...

11.8.3 Certificado de capacitación para realizar Maso terapia

Zamora 17 de septiembre del 2015

Lcda. Zoraida Abigail Caamaño Ochoa.

PSICORREHABILITADORA Y E.E.
TERAPISTA

C E R T I F I C A:

Que la Señorita ERIKA MIREYA CABRERA JIMENEZ, con CI 1900787688. Asistió a este centro de terapia física y afines (masajes de relación), para la realización del Plan de Acción enfocado al ESTRÉS LABORAL, desde el 14 de septiembre hasta el 18 de septiembre del 2015. Cuya participación la hizo mediante masajes de relajación, para en lo posterior ser aplicados a los empleados del GAD del Cantón Zamora, con la finalidad de disminuir los niveles de estrés.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente:

LCDA. ZORAIDA ABIGAIL CAAMAÑO OCHOA.
PSICORREHABILITADORA Y E.E.
1104053804

ÍNDICE

PORTADA i
CERTIFICACIÓN ii
AUTORÍA iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN. iv
DEDICATORIA v
AGRACECIMIENTO vi
1. TÍTULO 1
2. RESUMEN 2
2.1 SUMMARY 3
3. INTRODUCCIÓN 4
4. REVISIÓN DE LITERATURA 8
4.1 Estrés Laboral 8
4.1.1 Definición. 8
4.1.2 Diferencia Entre Estrés y Estrés laboral. 9
4.1.3 Historia del Estrés Laboral. 9
4.1.4 Tipos de Estrés Laboral 10
4.1.4.1 Estrés Temporal. 11
4.1.4.2 Estrés Permanente. 11
4.1.4.3 Estrés Ligero. 11
4.1.4.5 Estrés Grave. 11
4.1.4.6 Factores de Riesgo del Contexto Laboral. 12
4.1.5.1 Estresores del Medio Ambiente. 12
4.1.5.2 Espacio Físico. 12
4.1.5.3 Iluminación. 12
4.1.5.4 Ruido. 13
4.1.5.5 Color. 13
4.1.5.6 Música. 13
4.1.5.7 Temperatura y Humedad. 13

4.1.5.8 Vibración y Movimiento. 14
4.1.5.9 Contaminación. 14
4.1.5.10 Factor Estresor Según las Condiciones Psicológicas. 14
4.1.5.11 Aburrimiento y Monotonía. 14
4.1.5.12 Seguridad. 15
4.1.5.13 Factores Personale. 15
4.1.5.14 Existen Dos Tipos de Conductas A y B. 15
4.1.5.15 Factores Familiares. 16
4.1.5.16 Clima Organizacional. 16
4.1.5.17 Características del Clima Organizacional. 16
4.1.5.18 Estructura. 16
4.1.5.19 Responsabilidad. 17
4.1.5.20 Recompensa. 17
4.1.5.21 Desafío. 17
4.1.5.22 Relaciones. 18
4.1.5.23 Cooperación. 18
4.1.5.24 Estándares. 18
4.1.5.25 Conflicto. 18
4.1.5.26 Identidad. 19
4.1.6 Fisiologia. 19
4.1.7 Signos y Síntomas. 20
4.1.7.1 Manifestaciones Mentales. 20
4.1.7.2 Manifestaciones Físicas. 20
4.1.7.3 Manifestaciones Conductuales. 20
4.1.7.4 Signos de Demasiado Estrés. 21
4.1.8 Mecanismos del Estrés Laboral. 21
4.1.8.1 Fase de Alarma. 21
4.1.8.2 Fase de Resistencia. 21
4.1.8.3 Fase de Agotamiento. 22
4.1.9 Medios de Diagnóstico. 22
4.1.9.1 Anamnesis y Examen Físico. 22

4.1.9.3 Nivel Fisiológico. 22
4.1.9.4 Nivel Motora. 23
4.1.9.5 Como Se Puede Medir. 23
4.1.10 Como Se Puede Tratar. 26
4.1.11 Prevención del estrés en el trabajador. 27
4.1.12 Manejo del Estrés. 30
4.1.12.1 Educar. 30
4.1.12.4 Actividades Preventivas de Estrés Labora. 30
4.1.12.5 Respiración Profunda y Meditación. 31
4.1.12.6 Relajación Muscular Progresiva. 31
4.1.12.7 Exploración Corporal. 31
4.1.12.8 Visualización. 32
4.1.12.9 Mantener Conciencia Plena. 32
4.1.12.10 Yoga y el Tai Chi. 32
4.2 Trabajador 33
4.2.1 Definiciones. 33
4.2.2 Historia. 33
4.2.3 Clasificación de los Trabajadores. 33
4.2.3.1 La Clase de Trabajo que desempeña. 33
4.2.3.2 Según el Tipo de Contrato y su Duración Temporal u Horaria. 34
4.2.3.3 Ley Sobre Riesgo del Trabajo. 34
4.3 Gobiernos Autónomos Descentralizados 34
4.3.1 Definición. 34
5. MATERIALES Y MÉTODOS 36
5.1 Diseño de la investigación 36
5.2 Localización del Área de Estudio 36
5.3 Técnicas Instrumentos y Materiales 37
5.3.1 Metodología Objetivo 1. 37
5.3.2 Metodología Objetivo 2. 38
5.3.3 Metodología del objetivo 3. 38
5.3.4 Metodología Objetivo 4. 39

5.4 Población y Muestra 40
5.4.2 Población. 40
5.4.1 Muestra. 40
6. RESULTADOS 41
6.1 Determinar las características sociodemográficas 41
6.2 Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores 48
6.4 Desarrollar un Plan de Acción. 66
7. DISCUSIÓN 70
8. CONCLUSIONES 78
9. RECOMENDACIONES 80
10. BIBLIOGRAFÍA 82
11. ANEXOS 87
11.1. Anexo N°: Oficio 87
11.2 Anexo N° 2: Test para medir el nivel de estrés laboral 90
11.3 Anexo N° 3: Encuesta 93
11.4 Anexo N°4: Plan de Intervención 95
11.5 Anexo N°5 Material de apoyo de la “Capacitación” 101
11.6 Anexo N° 6 Fotos 106
ÍNDICE 124

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Test de la escala de MASLACH……24

Tabla 2. Como valorar el test de MASLACH…….....25

Tabla 3. Edad…….....41

Tabla 4. Género…….42

Tabla 5. Grupo Cultural…….....43

Tabla 6. Estado Civil…….44

Tabla 7. Instrucción…….….45

Tabla 8. Experiencia laboral……...46

Tabla 9. Número de empleos…….….47

Tabla 10 Nivel de estrés laboral……..48

Tabla 11. Agotamiento, despersonalización y logros personales……..48

Tabla 12. Los problemas del trabajo lo ponen de mal humor……51

Tabla 13. Tienen insomnio por el trabajo…….....53

Tabla 14. Frecuencia de actividades recreativas…….……54

Tabla 15. Conflictos con los compañeros……..…….55

Tabla 16. Mala distribución del personal…….…….56

Tabla 17. Conflictos con los jefes …….....57

Tabla 18. Satisfacción en el trabajo…….....59

Tabla 19. Exposición a ruido……60

Tabla 20. Exposicicón a iluminación…….....61

Tabla 21 Exposición a temperatura…….....62

Tabla 22. Recursos básicos en su trabajo……63

Tabla 23. Sobrecarga laboral en su servicio…….....65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág

Gráfico 1. Concepto de estrés laboral……8

Gráfico 2. Como se puede tratar……26

Gráfico 3. Localización del Área de Estudio…….....37

Gráfico 4. Edad…….....41

Gráfico 5. Género…….....42

Gráfico 6. Grupo Cultural…….....43

Gráfico 7. Estado Civil……....44

Gráfico 8. Instrucción…….....45

Gráfico 9. Experiencia laboral……...46

Gráfico 10. Número de empleos…….....47

Gráfico 11 Nivel de estrés laboral……..48

Gráfico 12. Agotamiento, despersonalización y logros personales……...50

Gráfico 13. Los problemas del trabajo lo ponen de mal humor…….....52

Gráfico 14. Tienen insomnio por el trabajo…….....53

Gráfico 15. Frecuencia de actividades recreativas……54

Gráfico 16. Conflictos con los compañeros…….....56

Gráfico 17. Mala distribución del personal……57

Gráfico 18. Conflictos con los jefes……....58

Gráfico 19. Satisfacción en el trabajo…….....59

Gráfico 20. Exposición a ruido…….....60

Gráfico 21. Exposicicón a iluminación……..61

Gráfico 22. Exposicicón temperatura…….....62

Gráfico 23. Recursos básicos en su trabajo……..……..64

Gráfico 24. Sobrecarga laboral en su servicio…….65

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo N° 1. Oficios……..…….87

Anexo N° 2. Test de la escala de MASLACH……..……90

Anexo N° 3. Encuesta……....93

Anexo N° 4. Plan de Intervención…….....95

Anexo N° 5. Material de apoyo para la " Capacitacion"…….....101

AnexoN°6. Fotos…….....106

Anexo N°7. Registros de Asistencias……115

Anexo N°8. Certificación de Actividades Realizadas……121