



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del
Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas,
provincia El Oro durante el año 2023.**

**Trabajo de Integración Curricular previo a
la obtención del título de Licenciada en
Administración Pública.**

AUTORA:

Mayerly Nicolle Córdova Chamba

DIRECTOR:

Abg. Jorge Enrique Burneo Celi

Loja - Ecuador

2024



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Burneo Celi Jorge Enrique**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **INFLUENCIA DEL ESTRES LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN PIÑAS, PROVINCIA EL ORO DURANTE EL AÑO 2023**, perteneciente al estudiante **MAYERLY NICOLLE CORDOVA CHAMBA**, con cédula de identidad N° **0706156767**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, si/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 28 de Agosto de 2023



JORGE ENRIQUE
BURNEO CELI

F)
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000696

Autoría

Yo, **Mayerly Nicolle Córdova Chamba**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de integración curricular, en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 0706156767

Fecha: 26 de abril del 2024

Correo electrónico: Mayerly.cordova@unl.edu.ec

Teléfono: 0968843525

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

Yo, **Mayerly Nicolle Córdova Chamba** declaro ser autora del trabajo de integración curricular denominado: **Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veinte y seis días del mes de abril del dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor: Mayerly Nicolle Córdova Chamba

Cédula: 0706156767

Dirección: Piñas, Ciudadela las Brisas

Correo Electrónico: mayerly.cordova@unl.edu.ec

Teléfono: 0968843525

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Abg. Jorge Enrique Burneo Celi

Director del Trabajo de Integración Curricular.

Dedicatoria

Dedico el trabajo de investigación en primer lugar a Dios, pues él me ha dado la fortaleza y ha guiado mi camino en este proceso tan importante para mí.

A mis queridos sobrinos Stéfano y Ainhoa, quienes han sido mi mayor inspiración para superarme y alcanzar esta meta. Deseando ser un ejemplo para ellos y enseñándoles que el esfuerzo vale la pena y que perseguir nuestros sueños siempre merece la pena aún más.

A mis padres Elsa y Vicente, quienes a lo largo de la vida me han enseñado a ser una persona fuerte y valiente ante cualquier adversidad que se me presente.

A mis hermanas Paola, Gissela y Estefany, quienes han estado conmigo en este proceso. Su ayuda y presencia han sido fundamentales para que siga adelante y me esfuerce día a día. Les doy gracias infinitas por ser uno de mis mayores motivaciones y ejemplos a seguir.

A mi mejor amigo Fernando, quien siempre ha creído en mí y en mi capacidad para lograrlo todo. Su amistad ha sido sinónimo de lealtad, confianza y compañerismo la cual me ha ayudado a enfrentar los desafíos con valentía y a encontrar la fuerza necesaria para completar este camino. Igualmente, a mi mejor amiga, Nayely quien ha sido una luz para mí, brindándome su apoyo incondicional en cada momento.

Mayerly Nicolle Córdova Chamba

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, en especial a la Carrera de Administración Pública, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de educarme y formarme, principalmente a todos los docentes quienes impartieron sus conocimientos a través de la enseñanza durante estos cuatro años.

De manera especial, a mi guía director Abg. Jorge Enrique Burneo Celi, por su ayuda y orientación durante el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, a la institución del Ministerio de Inclusión Económica y Social que me dio la oportunidad de realizar la presente investigación en sus áreas administrativas, brindándome toda la información necesaria para poder concluir con este trabajo.

Mayerly Nicolle Córdova Chamba

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Anexos	xi
1 Título	12
2 Resumen	13
2.1 Abstrac	14
3 Introducción	15
4 Marco teórico	16
4.1 Base Teórica	16
4.1.1 Modelo demanda control-apoyo social de Karasek	16
4.2 Antecedentes.....	18
4.3 Marco legal.....	19
4.3.1 Normativa internacional.....	19
4.3.1.1 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decisión 584).	19
4.3.2 Normativa nacional	20
4.3.2.1 Constitución de la República del Ecuador	20
4.3.2.2 Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP	20
4.3.2.3 Reglamento general de la ley Orgánica del Servicio Público.	21
4.3.2.4 Código de ética para los servidores y trabajadores públicos.....	22

4.4	Marco Institucional.....	22
4.4.1	Organigrama del MIES del cantón Piñas	23
4.5	Marco Conceptual.....	24
4.5.1	Estrés Laboral.....	24
4.5.2	Tipos de estrés laboral.....	25
4.5.3	Estresores y factores moduladores del estrés	26
4.5.3.1	Estresores	26
4.5.3.2	Factores moduladores.....	28
4.5.4	Estrategias de afrontamiento	28
4.5.5	Desempeño laboral.....	29
4.5.5.1	Factores del desempeño laboral	30
4.5.5.2	Conexión entre variables (Estrés y Desempeño laborales)	32
5	Metodología	33
5.1	Enfoque de la Investigación	33
5.2	Diseño de la Investigación.....	33
5.3	Tipo de Investigación	33
5.4	Métodos	33
5.5	Población y muestra.....	34
5.6	Técnicas	34
5.6.1	Encuesta	35
5.6.1.1	Dimensiones para medir el estrés laboral.....	35
5.6.1.2	Opciones de Respuesta.....	35
5.6.1.3	Medición del estrés laboral	36
5.6.2.	Entrevista.....	36
6	Resultados	37
6.1	Objetivo específico 1.....	37
6.2	Objetivo específico 2.....	47

7	Discusión.....	63
8	Conclusiones	67
9	Recomendaciones.....	68
10	Bibliografía.....	69
11	Anexos.....	76

Índice de Tablas

Tabla 1 Categorías de trabajo.....	17
Tabla 2 Dimensiones propuestas por Karasek	18
Tabla 3 Misión, visión del MIES del cantón Piñas	23
Tabla 4 Ejemplos de los tipos de estrés.....	26
Tabla 5 Tipos de recursos.....	28
Tabla 6 Población Objetivo.....	34
Tabla 7 Dimensiones de cuestionario para medir el estrés laboral	35
Tabla 8 Opciones de respuesta del cuestionario y puntuación.....	36
Tabla 9 Resultado Global.....	36
Tabla 10 Ritmo y Carga de Trabajo	38
Tabla 11 Desarrollo de competencias	39
Tabla 12 Liderazgo.....	40
Tabla 13 Margen de acción y control.....	41
Tabla 14 Organización de Trabajo	43
Tabla 15 Recuperación.....	43
Tabla 16 Soporte y Apoyo	45
Tabla 17 Nivel de riesgo	46
Tabla 18 Factores de cada dimensión con menor puntaje.....	48

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo demanda control	16
Figura 2 MIES del cantón Piñas.....	22
Figura 3 Organigrama del MIES del cantón piñas	23

Índice de Anexos

Anexo 1 Aceptación del MIES para realizar el TIC	76
Anexo 2 Cuestionario para levantamiento de información	77
Anexo 3 Formato de entrevista	79
Anexo 4 Levantamiento de información y acercamiento a la institución	80
Anexo 5 Certificado del Abstract.....	85

1 Título

“Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023”

2 Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal identificar como los factores de riesgo y el estrés afectan al desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023, por ende, se planteó diagnosticar los factores de riesgo y el efecto del estrés laboral en el desempeño del personal y a la vez elaborar una guía de estrategias efectivas para prevenirlo. Además, se elaboró una encuesta conformada por 30 preguntas de la cual 28 servidores públicos participaron de ella y adicionalmente se llevaron a cabo dos entrevistas, las mismas que se realizaron a la directora de Talento Humano y otra a un funcionario bajo contrato en la institución. Los métodos que se aplicó para esta investigación fueron el método deductivo que permitió tomar información de carácter general a través de la revisión de la literatura, ayudando a la fundamentación del problema y el método analítico que permitió obtener un análisis exhaustivo de los aspectos más relevantes del fenómeno, para así proponer una guía de estrategias concretas y sustentadas para disminuir el estrés laboral. Posteriormente, la metodología que se utilizó fue según la escala de Likert y el cuestionario propuesto por el Ministerio de trabajo. Luego de la aplicación de estas técnicas previamente mencionadas, se determinó en promedio que el nivel de estrés laboral presenta un riesgo medio. Estos resultados conducen a la conclusión de que los servidores públicos del MIES en el cantón Piñas están experimentando situaciones de estrés, por lo que se recomienda llevar a cabo la implementación de las estrategias detalladas en la guía "Manejo del Estrés Laboral a través de Estrategias Efectivas".

Palabras claves: Estrés laboral, guía, servidores, talento humano, desempeño personal.

2.1 Abstrac

The main purpose of this research was to identify how risk factors and stress affect the work performance of the staff of the Ministry of Economic and Social Inclusion of Piñas canton, El Oro province during the year 2023, therefore, it was proposed to diagnose the risk factors and the effect of work stress on the performance of staff and at the same time develop a guide of effective strategies to prevent it. In addition, a survey consisting of 30 questions was prepared and 28 public servants participated in it, and additionally two interviews were conducted, one with the Human Resources Director and the other with an employee under contract in the institution. The methods applied for this research were the deductive method that allowed taking general information through the review of the literature, helping the foundation of the problem and the analytical method that allowed obtaining an exhaustive analysis of the most relevant aspects of the phenomenon, in order to propose a guide of concrete and supported strategies to reduce work stress. Subsequently, the methodology used was according to the Likert scale and the questionnaire proposed by the Ministry of Labor. After the application of these previously mentioned techniques, it was determined on average that the level of work stress presents a medium risk. These results lead to the conclusion that MIES employees in the Piñas canton are experiencing stressful situations, so it is recommended to carry out the implementation of the strategies detailed in the guide “Management of Job Stress through Effective Strategies”.

Key words: Job stress, guide, servers, human talent, personal performance.

3 Introducción

En el mundo actual, el estrés laboral ha sido un desafío omnipresente y creciente que afecta a individuos en una amplia variedad de sectores y contextos laborales. Saber manejar eficazmente o mitigar el estrés representa un desafío sustancial para las personas, especialmente en el sector público. Es fundamental implementar estrategias efectivas de prevención y manejo del estrés, que contribuya a promover ambientes laborales más saludables y a mejorar el bienestar general del personal, además de optimizar el rendimiento y la eficiencia organizacional. Por esta razón la importancia de llevar a cabo esta investigación radica en la comprensión profunda de cómo el estrés laboral afecta a los servidores públicos de la institución, identificando sus manifestaciones físicas, emocionales y cognitivas, así como su impacto en la productividad, la salud mental y la calidad de vida laboral. Este enfoque de estudio se dirige hacia los servidores públicos que trabajan en el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el cantón Piñas.

Esta investigación se apoya en la teoría denominada modelo demanda control-apoyo social de Karasek, la misma que nos proporciona una conceptualización sólida para analizar como las demandas psicológicas, control y el apoyo social impactan en el desempeño laboral, facilitando así una comprensión más profunda de los factores de riesgo que puedan influir en el entorno laboral.

Además, el presente trabajo de investigación brinda información acerca del estrés laboral en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, del cantón Piñas, durante el año 2023 en donde la finalidad es diagnosticar los factores de riesgo y el efecto del estrés laboral en el desempeño del personal, para posteriormente elaborar una guía de estrategias efectivas de acuerdo a los factores que muestran ser afectados, esto bajo 7 dimensiones tomadas de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de trabajo, las cuales son ritmo y carga de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización de trabajo, recuperación, soporte y apoyo. Estos objetivos se alinean con el objetivo general que es la identificación de como los factores de riesgo y el estrés afectan al desempeño laboral, generando así información valiosa para tomar mejores decisiones que ayuden a la productividad de la institución.

Cabe mencionar que este estudio no solo brindará a la institución información importante para la toma de decisiones y la implementación de estrategias efectivas en su entorno laboral, sino que también contribuirá conocimientos acerca de la importancia del estrés

laboral en las instituciones del sector público. Además, se espera que los resultados y recomendaciones puedan ser aplicados a otras instancias y de esta manera enriquecer el panorama de la gestión.

4 Marco teórico

4.1 Base Teórica

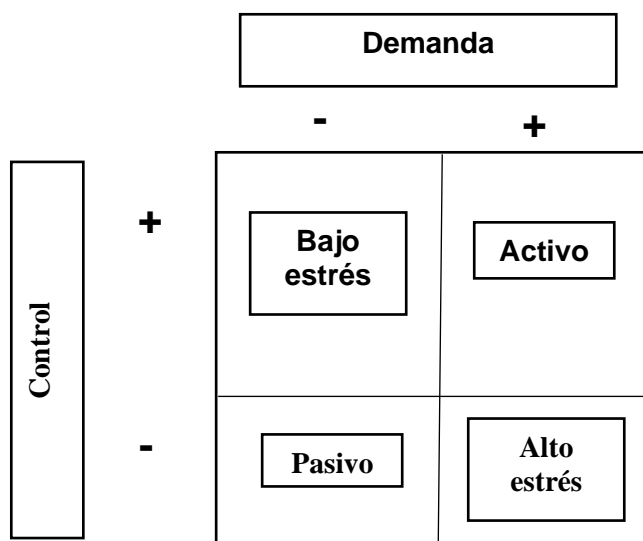
4.1.1 Modelo demanda control-apoyo social de Karasek

Robert Karasek fue un científico social y psicólogo estadounidense que desarrolló el Modelo Demanda-Control en la década de 1970, como una forma de comprender y analizar la relación entre los factores laborales y la salud de los trabajadores (Gómez, 2013). Es decir, el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y el bajo poder o control en la toma de decisiones. La demanda elevada puede ocurrir de diversas formas como la carga y ritmo de trabajo, rapidez en el trabajo, ordenes no aceptadas, conflictos, falta de concentración, cantidad de interrupciones, etc. Y el control son todos aquellos recursos disponibles que tiene el trabajador para hacer frente a las demandas laborales.

El modelo plantea que las demandas psicológicas y el control sobre el trabajo son potenciales estresores que al combinarse de cierta forma aumentan su efecto perjudicial sobre la salud del trabajador.

Figura 1

Modelo demanda control



Nota: Elaboración propia, fuente (Chicaiza 2023)

A partir de esto se crea cuatro categorías de trabajo: pasivo, activo, baja tensión y alta tensión, la cual ayuda a entender como el estrés puede variar en diferentes entornos laborales.

Tabla 1

Categorías de trabajo

Categorías de trabajo	
Trabajo pasivo	Bajas demandas y bajo control.
Trabajo activo	Altas demandas y alto control.
Baja tensión	Bajas demandas y alto control.
Alta tensión	altas demandas y bajo control.

Nota: Elaboración propia, fuente revista pública por Santos et al (2013)

Según Santos et al. (2013) el trabajo de alta tensión es considerado en este modelo como el de mayor riesgo para la salud, pero la intensificación de las demandas laborales determina que también el trabajo activo constituye un riesgo a pesar de tener un alto control. Esto podría ser por el incremento en la carga de responsabilidades y la necesidad constante de estar alerta y responder a situaciones cambiantes. El trabajo de alta tensión, debido a su naturaleza, puede generar estrés crónico que impacta negativamente en la salud mental y física de los trabajadores. No obstante, el modelo también destaca que incluso en trabajos con un alto control sobre las tareas, la intensificación de las demandas laborales puede agotar los recursos del individuo y aumentar la presión percibida.

Posteriormente, Johnson y Hall citado en Arata et al. (2017) incorporaron una tercera dimensión llamado apoyo social en el año 1980 considerándolo como una variable que disminuye la experiencia del estrés laboral en los trabajadores. Esta dimensión incluye dos aspectos, el apoyo social del jefe, que se refiere a como el superior ayuda al crecimiento profesional del trabajador o en todo caso si representa todo lo contrario, adicional a ello se encuentra el apoyo social de los compañeros, que es la percepción de como el trabajador se siente apoyado por el resto del área o entorno más cercano con relación a su trabajo y responsabilidades.

El concepto de apoyo social se ha empleado en múltiples contextos, ya sea como una red social, como relaciones sociales significativas, como la posibilidad de tener personas confidentes para compartir sentimientos personales y como la presencia de compañía humana. Además, se ha demostrado que ejerce un efecto positivo general en la salud y desempeña un

papel atenuante en situaciones de estrés, ya que, un nivel alto de apoyo social en el trabajo lo disminuye mientras que un nivel bajo lo aumenta (Barrezueta, 2013).

Según Martínez (2001) considera que cada una de estas demandas se puede interpretar de la siguiente manera.

Tabla 2

Dimensiones propuestas por Karasek

Demandas psicológicas	Las demandas psicológicas son las presiones que el trabajo impone a la persona. Es decir, cuando una situación o tarea está ejerciendo una presión o demanda sobre el trabajador, en referencia a la cantidad o carga laboral, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas.
Control	Esta dimensión es la parte más fundamental del modelo, puesto que es un medio para controlar o moderar las demandas del trabajo. Ya que el estrés no solo depende del hecho de tener muchas exigencias laborales sino, el no tener la suficiente capacidad de control para resolver las mismas. Hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes como la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la capacidad inmediata que tiene la persona para influenciar sus decisiones relacionadas con su trabajo y a su vez, tener el control sobre sus propias actividades laborales. El segundo hace referencia a las capacidades propias que la persona desarrolla y adquiere a través de su trabajo, tales como el aprendizaje, creatividad y un trabajo variado.
Apoyo social	El apoyo social como su nombre mismo lo indica, es aquel que relaciona los vínculos sociales y el grado de apoyo que los trabajadores reciben en su trabajo. Es decir, hasta que instancia se puede contar con compañeros, colegas o superiores para sacar el trabajo adelante ya que, si existe un alto apoyo social es muy probable que disminuya el estrés laboral y aumente la productividad dentro de las instituciones.

Nota: Elaboración propia, fuente Gómez et al. (2013)

4.2 Antecedentes

Según la Organización internacional del trabajo, el estrés laboral se destaca como un tema de suma importancia en muchos países y en una amplia gama de contextos laborales. El estrés tiene muchas consecuencias negativas, que abarcan desde problemas de salud hasta trastornos físicos y psicológicos, sin olvidar la disminución en la productividad. Si bien sabemos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, los trabajadores se enfrentan a una creciente presión para cumplir con las demandas laborales, lo que puede dar lugar a un aumento en los niveles de estrés (OIT, 2013).

De acuerdo con Chicaiza (2023) en su investigación denominada “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022- 2023” comprobó que existen diversos factores estresantes que se repiten en la mayoría de las investigaciones consultadas. Entre ellos, destacan la sobrecarga de

trabajo, las dificultades de organización y comunicación dentro de la institución, así como la falta de material tecnológico, entre otros.

Según la INSST (1998) muchos trabajos coinciden en que el estrés laboral se produce cuando existe una falta de equilibrio entre las características individuales de los trabajadores, como su disposición biológica y psicológica, y las condiciones laborales, que incluyen aspectos como la seguridad en el trabajo, el tipo de contrato y los horarios laborales. A su vez, estas condiciones están determinadas por las tareas realizadas, como la cantidad excesiva o escasa de trabajo, la monotonía, la falta de sentido en los ciclos de trabajo y la presión en los plazos de entrega. Asimismo, la organización de la empresa también influye en el estrés laboral al generar ambigüedad en la definición de funciones, ofrecer poco apoyo en la resolución de problemas y carecer de sistemas efectivos de comunicación y participación.

Un estudio del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España encontró que los trabajadores con jornadas laborales más largas y sin un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal tienen un mayor riesgo de sufrir estrés laboral. Este estudio pone de relieve una correlación directa entre la longitud de las jornadas y el estrés laboral. Esto sugiere que la falta de equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y la vida personal puede aumentar la probabilidad de experimentar niveles elevados de estrés (INSST, 2018).

Así mismo, en el trabajo de titulación denominado “Estrés laboral: un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad” en donde Celis (2018) indica que existen correlaciones positivas entre los síntomas del estrés laboral y los problemas de salud mental. Es decir, no es raro presenciar situaciones en la que se experimenta falta de apetito, llanto descontrolado, agotamiento extremo y sensación de cansancio. Un claro ejemplo, entre las personas que experimentan el estrés laboral y la depresión al mismo tiempo. Además, esta investigación afirma que el estrés laboral puede provenir de una variedad de fuentes y afectar a las personas de diferentes maneras.

4.3 Marco legal

4.3.1 Normativa internacional

4.3.1.1 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decisión 584).

En la presente ley en su artículo 11 nos menciona que todo lugar de trabajo se deberá tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse,

para el logro los objetivos, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Posteriormente, el artículo 18, dispone que todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Así mismo los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

4.3.2 Normativa nacional

4.3.2.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 33 nos menciona el trabajo y la seguridad social como un derecho económico y deber social, fuente de realización personal y base de la economía. Por lo que el Estado asume garantizar a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El artículo 229 ratifica que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Siendo así que sus derechos correspondientes como servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Así mismo, en su artículo 326 nos menciona que el derecho al trabajo se sustenta en varios principios, de los cuales resaltando el literal 5, claramente otorga a toda persona el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

4.3.2.2 Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP

La ley orgánica del Servidor Público en su artículo 22, emite los deberes de las servidoras y los servidores públicos que deben cumplir, entre ellos.

b) cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

H) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones;

Por otro lado, en su artículo 23 hace referencia a los derechos que los servidoras y servidores públicos deben cumplir, de los cuales he priorizado los siguientes.

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.

4.3.2.3 Reglamento general de la ley Orgánica del Servicio Público.

De acuerdo con este reglamento, El artículo 228 en su capítulo VIII referente a la Salud Ocupacional, menciona la prestación de los servicios en donde las instituciones deberán asegurar a todos los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional donde comprende la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollarán programas integrales.

A su vez, el artículo 236 del reglamento, aborda el bienestar social en donde establece que, a efectos del plan de salud ocupacional integral, el estado deberá aportar dentro del programa de bienestar social, el mismo que busca fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar.

4.3.2.4 Código de ética para los servidores y trabajadores públicos.

El Código de Ética para los servidores y trabajadores públicos, establece como responsabilidades, compromisos y comportamientos para las autoridades el procurar que las y los servidores y trabajadores disfruten del mejor ambiente laboral, promoviendo la participación de todos/as en igualdad de condiciones y promoviendo su compromiso, según emana el artículo 9, numeral 19.

El artículo 8, numeral 9 del presente código, también menciona que es responsabilidad y compromiso de las y los servidores y trabajadores públicos el mantener la cordialidad en sus relaciones personales, prevaleciendo el respeto a los demás para fomentar un clima de armonía laboral (Código de ética, 2018)

4.4 Marco Institucional

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) institución en la que se realizó la presente investigación, se encuentra ubicado entre la calle 9 de octubre y José J. de Olmedo del cantón Piñas, provincia El Oro.

Figura 2

MIES del cantón Piñas

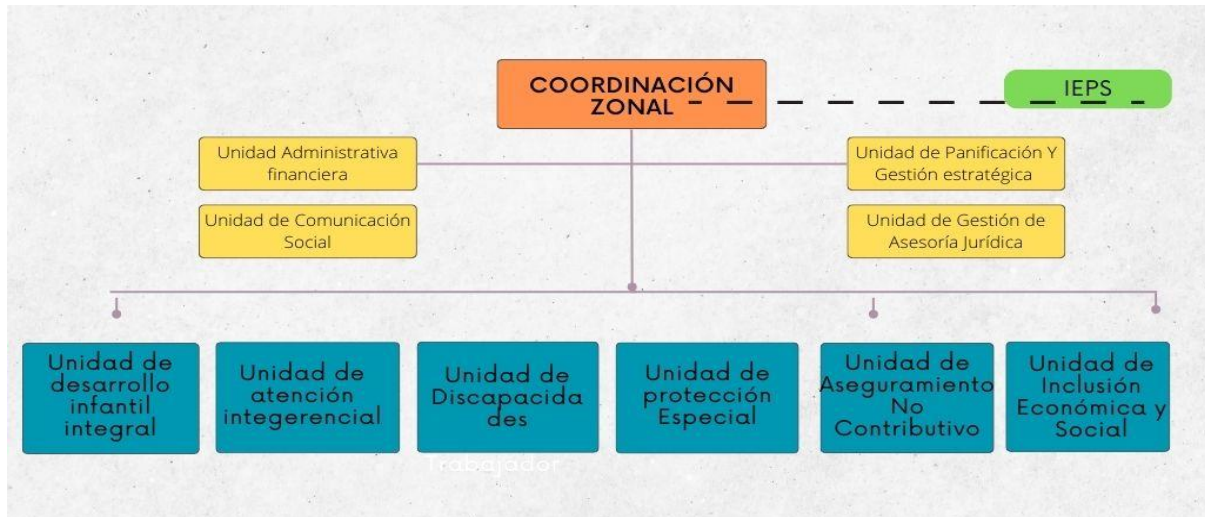


Nota: Tomada de Google Maps.

4.4.1 Organigrama del MIES del cantón Piñas

Figura 3

Organigrama del MIES del cantón piñas



Nota: Elaboración Propia, información tomada del MIES del cantón Piñas

A través de sus diversas iniciativas y programas, el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Piñas se esfuerza por brindar oportunidades y apoyo a aquellos sectores de la población que se encuentran en situaciones vulnerables. Su labor abarca desde la implementación de estrategias para la generación de empleo hasta la prestación de servicios dirigidos a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Por lo que como institución pública tienen una misión y visión detalladas a continuación.

Tabla 3

Misión, visión del MIES del cantón Piñas

Misión	Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.
Visión	Ser la entidad pública líder en la inclusión social para los grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza para aportar a su movilidad social.

Nota: Elaboración Propia, información tomada del MIES del cantón Piñas

4.5 Marco Conceptual

4.5.1 Estrés Laboral

La OIT (2016) considera que el estrés laboral se refiere a la respuesta física, mental y emocional que experimenta una persona cuando las exigencias laborales superan su capacidad de afrontamiento, considerándolo, así como una reacción negativa que surge cuando los requisitos del trabajo exceden los recursos disponibles. Tal y como lo menciona Núñez (2022) el estrés en el trabajo se manifiesta tanto en el ámbito físico como en el mental de los trabajadores, presentando problemas de salud a largo plazo y trastornos mentales, y en casos extremos, llevar a la muerte. Por otro lado, señala que cuando los individuos se sienten motivados en su trabajo ayuda a que las instituciones funcionen mejor. Por el contrario, si no hay motivación, puede perjudicar la forma en que los trabajadores se sienten emocionalmente, su compromiso con el trabajo y cómo rinden en sus labores.

De acuerdo con Barrio (2006) este fenómeno desencadena dos tipos de reacciones, la primera es la "lucha", que ocurre cuando una persona se siente capaz de enfrentar una situación y se esfuerza por superarla. En contraste, está la "huida", en la cual el individuo experimenta una sensación de amenaza o incapacidad para afrontar la responsabilidad y, en consecuencia, evita la situación sin siquiera intentarlo. Estas dos respuestas, la "lucha" y la "huida", reflejan los diferentes modos en que las personas reaccionan y enfrentan los desafíos en su entorno.

Cabe recalcar que el estrés laboral debe ser abordado como un problema colectivo mas no individual, lo que trato de explicar con esto es que puede afectar a toda la población trabajadora, de todas las categorías y profesiones y por tanto se convierte en una de las principales consecuencias de la exposición a factores de riesgo que pueden afectar a la organización de trabajo. Si bien es cierto, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, pero también sobre cómo se realiza el trabajo afectando a la calidad del trabajo y la productividad dentro de las organizaciones.

Según Neffa (2015) algunos síntomas físicos comunes incluyen dolores de cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales, fatiga y trastornos del sueño. A nivel psicológico, el estrés laboral puede provocar irritabilidad, ansiedad, dificultades de concentración, sentimientos de frustración y falta de motivación. Asimismo, las causas de este fenómeno pueden variar y pueden incluir una alta carga de trabajo, plazos ajustados, falta de control sobre las tareas, relaciones interpersonales conflictivas, falta de apoyo por parte de los

superiores o falta de reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado. Es importante destacar que el estrés laboral crónico y no gestionado puede tener consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización. Puede afectar la salud y el bienestar del empleado, aumentar el riesgo de enfermedades físicas y mentales, y disminuir el rendimiento laboral, la productividad y la satisfacción en el trabajo.

Güell (2016) manifiesta que, para hacer frente al estrés laboral, es fundamental implementar estrategias efectivas, como la gestión del tiempo, el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal, la práctica de técnicas de relajación y el desarrollo de habilidades de afrontamiento eficaces. Ya que, las organizaciones deben promover un buen entorno laboral que fomente el equilibrio, la comunicación abierta, el apoyo social y el reconocimiento del trabajo realizado.

4.5.2 Tipos de estrés laboral

Para ciertas personas el estrés, puede interpretarse como una oportunidad para alcanzar logros y superar desafíos, mientras que para otros puede ser una experiencia angustiante o un dolor de cabeza. La forma en que cada individuo enfrenta el estrés difiere significativamente, lo que nos permite dividirlo en dos tipos, primero el eustrés, caracterizado por un estrés positivo y estimulante, y distrés, que representa un estrés negativo y perjudicial (Espinoza et al. 2018).

Cabe mencionar al Dr. Hans Selye un influyente experto en psicología y medicina. Fue pionero en explorar los conceptos de eustrés, que ocurre cuando el organismo está activado de manera óptima para enfrentar las demandas del entorno, motivando y fortaleciendo al individuo. Por otro lado, el distrés es una respuesta negativa o desadaptativa, asociada con niveles excesivos de activación fisiológica y emocional, que puede afectar la salud física y mental de manera perjudicial (Coker et al. 2018).

Tabla 4

Ejemplos de los tipos de estrés

Eustrés	Hay situaciones cotidianas como enamorarse, casarse, tener hijos o terminar una carrera que pueden ser ejemplos claros de eustrés, mismos que son considerados esenciales en la vida debido a que aportan felicidad al expresar comportamientos que tienen que ver con la satisfacción, el entretenimiento y, en resumen, con cualquier situación positiva.
Distrés	Existen diversos tipos de distrés, Uno de estos es el estrés emocional debido a situaciones de conflicto constante con colegas o superiores y que acostumbra a sufrirse aun estando de vacaciones. Además, hay otros tipos relacionados con las cargas de trabajo que pueden tener impactos físicos que tienden a ser más sencillos de superar en términos de recuperación.

Nota: Elaboración propia, fuente PAES (2022)

Por lo tanto, el estrés no se puede evitar porque representa la respuesta natural del cuerpo ante cualquier desafío o solicitud que se le haga, por sí mismo no es malo, ya que facilita la disposición para enfrentarse a las demandas del medio y sobrevivir. Según Coker et al. (2018) el estrés no emana de forma sorpresiva en el individuo, sino que se produce porque éste se encuentra dentro de un contexto caracterizado por diversas exigencias ambientales. En este sentido, las variables biológicas, psicológicas, individuales y sociales se influyen recíprocamente, por lo cual es necesario no solo intervenir lo que le pasa al individuo sino también el entorno donde se produce.

4.5.3 Estresores y factores moduladores del estrés

4.5.3.1 Estresores

El estrés aparece cuando están presentes determinados agentes, estímulos o desencadenantes que en el ámbito preventivo se denominan estresores o factores de riesgo psicosocial. Según Naranjo (2009) considera que cuando una persona se encuentra bajo el efecto del estrés puede aumentar su capacidad de percepción, de memoria, de razonamiento y de juicio durante un periodo de tiempo limitado; no obstante, cuando la tensión se lleva más allá del límite, sobreviene el declive y se observan dificultades en las capacidades cognitivas, tales como la dificultad para concentrarse y la pérdida de memoria.

Igualmente, Naranjo (2009) describe que otra forma de reacción al estrés son las enfermedades psicosomáticas. Al respecto, las terapias de la conducta consideran que ciertas personas son capaces de provocar en ellas mismas reacciones nocivas de estrés de acuerdo con su forma de pensar, de percibir y de responder al mundo exterior y a la relación con otras personas. Por tanto, el INSSST considera que cuentan como factores de riesgo lo siguiente.

- a) **Contenido del trabajo:** Se refiere a tareas con ciclos cortos, sin sentido, trabajo monótono.
- b) **Carga y ritmo de trabajo (desempeño laboral)**
- **Sobrecarga del trabajo:** La sobrecarga laboral ocurre cuando la tarea es demasiado grande o compleja para que el trabajador pueda manejarla de manera efectiva y satisfactoria.
 - **Infra carga de trabajo:** Cuando el volumen o la complejidad está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación o para desarrollar las capacidades profesionales del trabajador. Es decir, describe una situación en la que el trabajador tiene muy poco trabajo o tareas asignadas en comparación con su capacidad o disponibilidad
- c) **Tiempo de trabajo:** Hace referencia al empleo durante la noche, en turnos, o en jornadas con horarios variables o prolongados.
- d) **Participación/control:** Participación en la toma de decisiones o autonomía en relación con las actividades a realizar, como el orden y la disposición de las mismas, así como en los procedimientos y la capacidad para determinar pausas o descansos
- e) **Desempeño de rol:** Es la manera en la que el individuo cumple y lleva a cabo las responsabilidades, tareas y funciones.
- **Ambigüedad del rol:** Cuando no se proporciona al trabajador información adecuada o suficiente acerca de las responsabilidades a cumplir en su espacio de trabajo
- f) **Conflicto del rol:** Se refiere a una situación en la que el trabajador se enfrenta a demandas o expectativas en su trabajo que son contradictorias o contrapuestas entre sí, o bien, que entran en conflicto con sus propios valores morales o principios personales
- g) **Desarrollo profesional:** Proceso en la que el individuo mejora sus habilidades, conocimientos, experiencia, y perspectivas dentro de su carrera o campo laboral
- h) **Relaciones interpersonales/Apoyo social:** Interacciones y conexiones que una persona tiene con otras personas en su espacio de trabajo, ya sea con sus compañeros, colegas, superiores.

4.5.3.2 Factores moduladores

Según el INSST (2022) Los factores moduladores o moderadores del estrés son elementos que se entrelazan con los estresores o factores de riesgo psicosocial con el fin de disminuir los impactos perjudiciales que estos pueden tener en la salud de los trabajadores. En otras palabras, actúan como un amortiguador protector que ayuda a contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral en la población trabajadora. Este factor hace referencia a dos tipos de recursos detallados a continuación.

Tabla 5

Tipos de recursos

Tipo	Definición	Ejemplo
Recursos laborales	Son aquellas situaciones dentro del ámbito laboral que tienen la capacidad de hacer que las responsabilidades laborales sean menos abrumadoras disminuyendo así los impactos negativos en el bienestar físico y emocional	Relaciones Interpersonales/Apoyo social
Recursos personales	Elementos internos y habilidades que un individuo posee y puede utilizar para influir en la manera en que experimenta y maneja el estrés.	Participación/autonomía/control

Nota: Elaboración Propia, fuente INSST (2022)

En este contexto, los factores moduladores desempeñan un papel importante en la relación entre el estrés y cómo cada individuo experimenta las situaciones debido a que estos factores no solo influyen, sino que también moldean la forma en que cada persona enfrenta y se adapta ante momentos estresantes. Aspectos, como la personalidad única de cada uno, el apoyo recibido, las estrategias para afrontar problemas y experiencias pasadas, en conjunto, afectan la intensidad y la manera en que se percibe el estrés. Al interactuar con el estrés, estos factores moduladores pueden intensificar sus efectos, creando la diversidad de respuestas y resultados que se observa en diferentes personas cuando se enfrentan a desafíos (Basabe, 2018).

4.5.4 Estrategias de afrontamiento

Las Estrategias de Afrontamiento (E.A) son un conjunto de técnicas y recursos que se utilizan para hacer frente a las situaciones estresantes de la vida. Estas estrategias buscan reducir los niveles de ansiedad y mejorar el bienestar emocional de las personas, permitiéndoles adaptarse mejor a los cambios y desafíos del entorno. Al analizar cómo las personas se comportan frente a diversas situaciones, las Estrategias de Afrontamiento (E.A) pueden ayudar

a identificar patrones y hábitos que pueden ser perjudiciales para la salud mental y física (J. Espinosa et al., 2009)

Por ello, Espinosa et al. (2009) definen al afrontamiento como aquellos procesos cognitivos y conductuales en constante evolución que una persona utiliza para hacer frente a las demandas específicas que percibe como superiores a sus recursos internos o externos. Es decir, como los trabajadores manejan las situaciones que consideran desafiantes y como estas superan sus recursos, capacidades o habilidades, mediante procesos mentales y acciones cambiantes.

La Estrategia de Resolución de Problemas que es básicamente la confrontación directa del problema, buscar ayuda dentro del grupo social y planificar estrategias efectivas para resolverlo. En este mismo sentido nombramos las siguientes.

- **Confrontación:** Enfrentar el problema de forma agresiva, directa o arriesgada en busca de una solución.
- **Búsqueda de Apoyo Social:** Esta parte hace referencia en buscar ayuda dentro del grupo social para encontrar así una solución efectiva
- **Planificación:** Buscar estrategias que permitan resolver el problema de una manera efectiva.

La Estrategia de Regulación Emocional que son todas aquellas técnicas que se utilizan para controlar en cierta forma las emociones negativas, como alejarse de la situación que causa malestar, manejar los pensamientos y emociones, sobre todo reconocer la posición y responsabilidad en la situación incómoda. En este caso tenemos las siguientes:

- **Distanciamiento:** Cuando el sujeto evita la situación que le genera malestar.
- **Autocontrol:** El sujeto sabe manejar los pensamientos y emociones
- **Aceptación de Responsabilidad:** El sujeto reconoce la posición y responsabilidad en la situación incómoda.

4.5.5 Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la medida en la que el personal cumple con las expectativas y responsabilidades asociadas a su trabajo y que evalúa la eficiencia, la eficacia y la calidad del trabajo realizado por un individuo en su puesto dentro de la institución. Así mismo, Según Faria citado en Pineda et al. (2022) el desempeño de una persona en su trabajo

se basa en cómo realiza sus tareas y responsabilidades, y esto puede verse afectado por cómo la empresa satisface o no sus necesidades. Si está satisfecho, es más probable que esté motivado, dedicado y productivo. Además, el desempeño de un individuo no solo se ve afectado por la empresa, sino también por factores externos como el ambiente laboral y la cultura organizacional, ya que un clima laboral positivo y una cultura organizacional fuerte pueden tener un impacto significativo en el desempeño de un trabajador mientras que un ambiente laboral tóxico y una cultura organizacional débil pueden disminuir la motivación y el compromiso del trabajador.

Es importante que las instituciones proporcionen retroalimentación constante a sus trabajadores sobre su desempeño. Esto no solo permite a los trabajadores saber en qué áreas necesitan mejorar, sino que también les da la oportunidad de sentirse valorados y reconocidos por su trabajo duro. Una retroalimentación efectiva también puede ayudar a los empleados a establecer metas realistas y alcanzables para mejorar continuamente su desempeño. Tal y como lo indica Pedraza et al. (2010) al considerar importante que las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

4.5.5.1 Factores del desempeño laboral

Según Onofre (2021) existen factores que influyen en el desempeño laboral como:

- **Factores intrínsecos:** Son las motivaciones, competencias, impulsos, capacidades, habilidades, valores, personalidad, que conllevan a la persona a demostrar superación y deseo de alcanzar y conseguir metas, aspiraciones y objetivos. Es decir, se basan en el valor intangible del trabajador.
- **Factores personales:** Este factor se basa principalmente en la emocionalidad y afectividad del individuo. Para entenderlo mejor podríamos mencionar varias de ellas como: la aptitud, auto concepto y motivación.

Una conclusión más exacta es cuando los trabajadores productivos tienen más probabilidades de estar contentos. La productividad es la que lleva a la satisfacción y no al contrario. Cuando se realiza un buen trabajo, se experimenta una sensación de bienestar. Además, si la empresa recompensa la productividad, el aumentar ésta se incrementa los elogios verbales, el nivel salarial y las oportunidades de ascenso, lo que contribuye aún más a la satisfacción laboral.

- **Factores familiares:** Como ya sabemos el núcleo familiar forma parte del comportamiento individual de la persona, en el seno familiar inician las percepciones que tiene cada uno sobre sí mismo, se forman mujeres y hombres de bien o futuros maleantes dentro de la sociedad. Entonces este factor viene a ser la base para el desarrollo individual del individuo con respecto a la vida cotidiana.
- **Factores sociales:** Es la relación que se dan entre el individuo y la sociedad, ya que es muy notoria la influencia que existe sobre el ser humano. Bajo esta perspectiva, el entorno en que una persona se desenvuelve puede marcar la diferencia entre un trabajador diligente y proactivo y uno desmotivado y perezoso. La conocida expresión: dime con quién andas y te diré quién eres, ejemplifica la influencia que puede existir de personas externas en la manera de interactuar con los demás y desempeñarse en diversos aspectos de la vida.

Mientras que para Workmeter (2013) a la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que tener en cuenta diferentes factores internos y externos. Los más importantes a considerar son los siguientes:

- **Factores internos:** Son aquellos relacionados con las habilidades, conocimientos y actitudes de un individuo y son de gran importancia ya que influyen directamente en la productividad y el éxito laboral de una persona. Está conformada por tres partes que son: el liderazgo de la dirección, estructura organizativa y la cultura de la empresa.
- **Factores externos:** A diferencia de los internos son aquellos que se encuentran fuera de control del individuo, como el ambiente de trabajo la cultura organizacional, la economía y las políticas gubernamentales. Sin embargo, este factor se conforma de dos partes como son los aspectos personales y familiares que influyen en el empleado y los factores ambientales o de higiene como el insomnio o descanso inadecuado, clima extremo, ruido, iluminación inadecuada, calidad del aire, problemas de comunicación entre compañeros y alimentación, entre otros.

En este mismo sentido, existen diversos autores que hacen referencia a factores que influyen en el desempeño laboral, como es el caso de Neffa (2002) que afirma que el rendimiento laboral varía de un individuo a otro, ya que está influenciado por diferentes aspectos, como habilidades, motivación, capacidad para trabajar en equipo, nivel de capacitación, supervisión y factores situacionales. Además, la percepción del rol desempeñado también desempeña un papel importante. Por lo tanto, podemos observar que existen numerosos factores que influyen en el desempeño en el trabajo.

Por otra parte, Pedraza et al. (2010) afirman que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre ellos, la compensación económica y no económica, satisfacción en relación con las tareas asignadas, las habilidades y aptitudes para realizarlas, capacitación y desarrollo constante de los trabajadores, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima y cultura organizacional, por último, expectativas del desempeño.

4.5.5.2 Conexión entre variables (Estrés y Desempeño laborales)

La relación entre estrés y desempeño puede crear un ciclo de retroalimentación. El bajo desempeño puede aumentar el estrés de un empleado debido a la preocupación por mantener el empleo o cumplir con las expectativas, lo que, a su vez, puede afectar aún más negativamente el rendimiento. Según Onofre (2021) Cuando el estrés está en un nivel bajo a moderado, la persona se siente estimulada para realizar sus tareas de manera más eficiente y con mayor energía. Sin embargo, si los niveles de estrés son muy altos, su rendimiento disminuye debido a la gran presión que enfrenta. Por otro lado, es importante tomar en cuenta que el estrés tiene una potencialidad de afectar el desempeño laboral. Lo que impacta en el trabajador su rendimiento y capacidad para el desarrollo de sus actividades y las funciones que le fueron asignadas, dando paso a errores procedimentales y falta de eficiencia, afectando así al resto de sus compañeros de trabajo.

Según Granda (2022) en su trabajo de investigación denominado “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores” dio a conocer que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables y que la despersonalización es la dimensión que más influye en el desempeño laboral junto con la determinación de que a menor estrés laboral, los trabajadores tienen un mejor desempeño en la institución.

5 Metodología

El presente trabajo de integración curricular denominado **“Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023”** tuvo como propósito determinar el estrés laboral y los factores de riesgo que afectan en los servidores públicos de la institución mencionada.

5.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque de carácter mixto, debido a que se necesitaba recolectar información con respecto al estrés laboral por medio de encuestas y entrevistas para posteriormente realizar un diagnóstico completo respecto a las siete dimensiones basadas en la guía para la aplicación en el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de trabajo.

5.2 Diseño de la Investigación

El diseño que se aplicó en la presente investigación es no experimental, debido a que la información que se tomó es tal cual se encuentra en la realidad de acuerdo con la información obtenida a través de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial a los servidores públicos de la institución.

5.3 Tipo de Investigación

En cuanto al tipo de investigación es de carácter exploratorio-descriptivo porque su propósito fue explorar la información, para su posterior descripción de cómo se manifiesta el problema de investigación. Además, ayudó a especificar las propiedades y características que permitió saber el por qué y para qué se realizó la investigación.

5.4 Métodos

a. Método deductivo

Este método nos ayudó a generar un análisis de la información recopilada a través de las encuestas y entrevistas, por lo que nos sirvió para poder construir conclusiones, recomendaciones y estrategias efectivas de manera global en relación al estrés laboral en el MIES del cantón Piñas.

b. Método analítico

Se optó por emplear el enfoque analítico como método de investigación, esto se debe a que se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo de los resultados más destacados sobre las siete dimensiones, analizando e interpretando los resultados obtenidos para presentarlos en tablas con su respectivo puntaje y porcentaje del total.

5.5 Población y muestra

El MIES del cantón Piñas, cuenta con 30 servidores públicos, de los cuales 28 fueron encuestados con el fin de localizar los puntos negativos que influyen en el desempeño laboral. Debido al número de servidores públicos de la institución no fue necesario obtener una muestra por lo cual se trabajó con el personal establecido.

Tabla 6

Población Objetivo

MIES del cantón Piñas	
Número de servidores públicos	Número de encuestados
30	28

Nota: Tomado de la base de datos del (MIES) del cantón Piñas.

La encuesta se llevó a cabo con el objetivo de recopilar información valiosa de los servidores, quienes representaban la población objetivo de este estudio. Sin embargo, es importante señalar que, de los 30 servidores, solo 28 accedieron a darnos su perspectiva a través de la encuesta. Debido a que uno de ellos se encontraba en período de vacaciones en el momento en que se la realizó, lo que impidió su participación y el otro funcionario informó que no estaba disponible todos los días en el área por lo que consideró que no podría proporcionar respuestas precisas a la encuesta.

5.6 Técnicas

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la encuesta y entrevista, herramientas mismas que permitieron recopilar información acerca de la situación actual que viven los servidores públicos con respecto a su desempeño laboral en la entidad pública. Por lo tanto, se consideró fuentes de información primarias y secundarias.

5.6.1 Encuesta

Se empleó una encuesta proveniente de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de Trabajo (2018), el cual consta de un total de 58 preguntas y fue dirigido a los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas. Estas preguntas están distribuidas en las siete dimensiones previamente mencionadas, con el propósito de analizar en detalle los elementos y factores que inciden en el entorno laboral de la organización. Es relevante destacar que se optó por considerar únicamente 30 de las 58 preguntas disponibles.

5.6.1.1 Dimensiones para medir el estrés laboral

Estas dimensiones y preguntas están basadas en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial emitida por el Ministerio de trabajo, por lo que se consideró, siete dimensiones, detalladas a continuación, con el propósito de analizar en detalle los elementos y factores que inciden en el entorno laboral de la organización.

Tabla 7

Dimensiones de cuestionario para medir el estrés laboral

Dimensiones	Ítems
Carga y ritmo de trabajo	1 a 5
Desarrollo de competencias	6 a 10
Liderazgo	11 a 13
Margen de acción y control	14 a 18
Organización del trabajo	19 a 20
Recuperación	21 a 25
Soporte y apoyo	26 a 30

Nota: Información basada en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.(Ministerio de Trabajo, 2018)

5.6.1.2 Opciones de Respuesta

Las opciones de respuestas fueron formuladas en base a la escala de Likert, que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, todas con sus respectivas puntuaciones:

Tabla 8*Opciones de respuesta del cuestionario y puntuación*

Opciones de respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo.	4
Parcialmente de acuerdo.	3
Poco de acuerdo.	2
En desacuerdo.	1

Nota: Información obtenida de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.(Ministerio de Trabajo, 2018)

5.6.1.3 Medición del estrés laboral

Para verificar el riesgo de estrés en la institución, nos basamos en una escala cuantitativa, posteriormente se calificó cada dimensión de acuerdo a las siguientes valoraciones:

Tabla 9*Resultado Global*

Resultado por dimensiones	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Carga y ritmo de trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Desarrollo de competencias	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Liderazgo	9 a 12	5 a 8	0 a 4
Margen de acción y control	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Organización del trabajo	6 a 8	3 a 5	0 a 2
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Total	80 a 120	40 a 79	0 a 39

Nota: Información basada en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.(Ministerio de Trabajo, 2018)

5.6.2. Entrevista

De acuerdo con la teoría de Karasek, que propone un enfoque integral para analizar las interacciones humanas en entornos laborales, se elaboró una entrevista conformada por 9 preguntas diseñadas para explorar y profundizar en los aspectos fundamentales del estrés laboral. Por lo que se aplicó directamente a la directora de Talento Humano y a un servidor público bajo contrato en la institución, con el objetivo de contrastar la información obtenida.

6 Resultados

La presente investigación se realizó en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), del cantón Piñas, posterior a su levantamiento de información se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo con las dimensiones efectivas para medir el estrés laboral, basándonos en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

6.1 Objetivo específico 1: Diagnosticar los factores de riesgo y el efecto del estrés laboral en el desempeño del personal del MIES, del cantón Piñas, provincia el Oro durante el año 2023.

Se presenta a continuación la síntesis de las entrevistas que fueron aplicadas a un funcionario y a la directora de Talento humano de la institución. Mediante un análisis detallado de las preguntas, se encontraron patrones comunes en las respuestas, lo que permitió estructurar la información de manera que destacara su importancia para comprender el tema en estudio.

Ambos servidores públicos han compartido que han experimentado estrés en el entorno laboral. Esta experiencia de estrés ha tenido un impacto en la comunicación entre ellos, lo que, a su vez, ha afectado su rendimiento en el trabajo. De acuerdo con la percepción de la directora de talento humano y la analista de trabajo de social esto ha tenido un impacto negativo. Sin embargo, señalan que no hay actividad en específico de su función que les cause estrés sino la sobrecarga laboral y el lapso que se tiene para cada una de ellas.

La directora de talento humano opina que la falta de comunicación entre compañeros y la sobrecarga de actividades son factores causantes, mientras que la analista de trabajo social considera que el mal ambiente laboral es un factor principal y sugiere actividades recreativas para fomentar un ambiente armonioso.

Por otro lado, tanto la directora de Talento Humano como la funcionaria han señalado que, si bien se han llevado a cabo capacitaciones, no se han abordado específicamente el tema del estrés laboral. En este sentido, la directora de talento humano sugiere la realización de una reunión para comprender la perspectiva individual de los servidores públicos. Por su parte, el funcionario, quien desempeña el rol de analista de trabajo social, expresa que el área de talento humano no está tomando en cuenta ni abordando adecuadamente los problemas, y sugiere que se debe tomar medidas al respecto.

En complementación se utilizó la encuesta que está constituida por un cuestionario que evalúa el nivel de riesgo psicosocial, el cual fue diseñado por el Ministerio del Trabajo, esto para dar respuesta al primer objetivo específico, aplicándolo a la población objetivo y lograr diagnosticar los factores de riesgo que causan estrés en los servidores públicos del MIES del cantón Piñas.

Dimensión ritmo y carga de trabajo

Tabla 10

Ritmo y Carga de Trabajo

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).	28,57	71,43%	0,00%	0,00%	3,29
2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	10,71%	35,71%	46,43%	7,14%	2,50
3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.	0,00%	28,57%	32,14%	39,29%	1,89
4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.	3,57%	28,57%	57,14%	10,71%	2,25
5. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	21,43%	14,29%	39,29%	25,00%	2,32
Totales	12,86%	35,71%	35,00%	16,43%	12,25

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 10 se presentan los resultados obtenidos de la primera dimensión, ritmo y carga de trabajo que está conformada por los ítems; 1,2,3,4,5 refiriéndose a la percepción general de los encuestados sobre la cantidad de demandas, tanto físicas como mentales, que enfrentan en su entorno laboral.

En el primer ítem, el 71.43% del personal expresó total acuerdo con las solicitudes de clientes o compañeros de trabajo, lo que refleja un ambiente de colaboración y armonía, contribuyendo así a un promedio satisfactorio de 3.29. Sin embargo, en el segundo ítem que respecta al control sobre el ritmo laboral, existe un significativo 46.43% de los encuestados

que sienten que no tienen control sobre la cantidad de trabajo que se les asigna ni sobre la velocidad a la que deben completarlo, lo que impacta directamente a un promedio de 2.50.

En el tercer ítem, gran parte de los encuestados enfocaron su respuesta en poco de acuerdo y en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de servidores sienten estrés por las actividades asignadas, lo cual influye a que se obtenga un promedio muy bajo de 1.89. A su vez, este nivel de estrés puede estar relacionado por el tiempo limitado disponible que tiene el personal para ejercer las tareas, en razón que, un notable 57.14% del personal afirma este malestar, provocando un promedio del 2.25 a dicho factor.

Finalmente, en el quinto ítem existe un promedio de 2,32 debido a que más del 60% de los encuestados consideran que su trabajo no está libre de amenazas, calumnias, humillaciones o burlas con el fin de hacerles daño. Esta sensación de inseguridad en el trabajo provoca más estrés y preocupación para el personal, lo que afecta su bienestar, desempeño y aumenta los riesgos dentro de la institución.

Dimensión Desarrollo de competencias

Tabla 11

Desarrollo de competencias

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
6. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	71,43%	25,00%	3,57%	0,00%	3,68
7. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	21,43%	46,43%	32,14%	0,00%	2,89
8. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	7,14%	32,14%	39,29%	21,43%	2,16
9. En mi trabajo se evalúa objetivamente las actividades que realizo	14,29%	50,00%	32,14%	3,57%	2,64
10. En mi trabajo se evalúa periódicamente las actividades que realizo.	17,86%	52,86%	28,14%	1,14%	2,81
Totales	26,43%	39,29%	27,86%	6,43%	14,18

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 11 se presentan los resultados obtenidos de la segunda dimensión, correspondiente al desarrollo de competencias, la cual está conformada por los ítems; 6,7,8,9,10 refiriéndose a todas aquellas habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que el personal adquiere y que son necesarias para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo.

En el primer ítem se revela que un notable 71,43% del personal posee los conocimientos, habilidades y destrezas suficientes para realizar sus tareas con éxito. Esta cifra es de gran relevancia para el progreso de la institución, ya que indica la presencia de profesionales totalmente capacitados y competentes en sus funciones favoreciendo al promedio con un 3,68. Así mismo una cifra de 46,43% en el segundo ítem consideran que aprende o adquiere conocimientos de sus colegas, sin pasar por alto que un 32,14% no está de acuerdo con esta apreciación, por lo que se coloca un promedio de 2,89 si bien no es muy alto está considerado como un factor aceptable.

Seguidamente, en el tercer ítem la falta de un plan de carrera, capacitación o entrenamiento para el desarrollo de las habilidades del personal perjudica a cada uno de los servidores, limitando sus posibilidades de progreso. Esta deficiencia se refleja en la percepción de aproximadamente el 60.72% de los encuestados, quienes señalaron la inexistencia de tal plan dentro de la institución, dando como resultado un promedio de 2.16. Además, en el cuarto ítem, se ha demostrado un promedio de 2,64 en la evaluación objetiva de las actividades que realiza el personal, lo que sugiere ciertos riesgos, aunque una parte del personal esté parcialmente de acuerdo, otro porcentaje considerable muestra desacuerdo. Sin embargo, la evaluación periódica de las actividades revela una opinión similar, pero con un promedio moderado de 2.81, tal y como lo indica el último ítem.

Dimensión Liderazgo

Tabla 12

Liderazgo

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
11. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.	7,14%	32,14%	50,00%	10,71%	2,36
12. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.	10,71%	35,71%	53,57%	0,00%	2,57

13. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	10,71%	39,29%	46,43%	3,57%	2,46
Totales	9,52%	35,71%	50,00%	4,76%	7,39%

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 12 se presentan los resultados obtenidos de la tercera dimensión, liderazgo que está conformada por los ítems; 11,12,13 refiriéndose a cómo los líderes pueden influir en la gestión del estrés en el lugar de trabajo.

De acuerdo con el primer ítem, un poco más del 50% del personal dentro de la institución no sienten que sus jefes estén brindando el apoyo y la atención debida, apuntando a un promedio de 2,36 considerándose un factor de riesgo para la entidad. Además, hay una falta de claridad en las pautas a seguir y en la retroalimentación que se proporciona, todo esto contribuiría a crear un ambiente en el que no se fomenta la colaboración y donde el personal no comprende del todo cómo sus actividades diarias influyen en el éxito general de la institución, mismo que afecta a un 53,57% de los servidores públicos, y posicionando a este factor un promedio de 2,57.

Por ultimo y en relación con el tercer ítem, es importante que el jefe ponga en consideración las decisiones que pueden afectar a todos, pero en el Mies del cantón Piñas gran parte del personal considera que esto no se toma en cuenta o no sucede dentro de la institución, afectando de cierta manera en el correcto desarrollo de las actividades y como resultado un promedio de 2,46 siendo así un factor de riesgo que se debe mejorar.

Dimensión Margen de acción y control

Tabla 13

Margen de acción y control

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
14. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	7,14%	46,43%	35,71%	10,71%	2,5
15. Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	21,43%	60,71%	10,71%	7,14%	2,96

16. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	17,86%	35,71%	46,43%	0,00%	2,71
17. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	3,57%	75,00%	21,43%	0,00%	2,80
18. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	1,74
Totales	10,00%	48,57%	27,86%	13,57%	12,71

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 13 se presentan los resultados obtenidos de la cuarta dimensión, margen de acción y control que está conformada por los ítems; 14,15,16,17,18 refiriéndose al grado de autonomía, libertad y control que tiene el personal sobre su trabajo y su entorno laboral.

En el primer ítem, encontramos un equilibrio notable, donde un significativo 46.43% está parcialmente de acuerdo, Sin embargo, es importante destacar que el 35.71% está poco de acuerdo con la existencia de espacios de discusión abiertos para debatir problemas dentro de la institución lo que sugiere que sus opiniones deben ser consideradas, especialmente porque el promedio alcanza un 2.5. Por otro lado, el segundo ítem, el 60.71% indica estar parcialmente de acuerdo en permitir que los empleados trabajen en colaboración con otros, lo que no parece ser un problema. Sin embargo, en el tercer ítem, casi la mitad del personal siente que su opinión no es valorada, lo que afecta su motivación y compromiso, en tal sentido este factor de riesgo influye en el estrés que se genera en la institución.

En lo que respecta al cuarto ítem, más del 75 % de los servidores públicos se sienten conformes al tener la oportunidad de aportar con ideas para el mejoramiento de sus actividades. Por último, la mayoría del personal afirma que el trabajo que realizan en cierta parte si les causa efectos negativos tanto física como mental lo que afecta directamente a su desempeño laboral, esta percepción se refleja claramente en los altos valores que apuntan al poco de acuerdo y al desacuerdo de este factor de riesgo, resultando un promedio significativamente bajo de 1,74.

Dimensión Organización de trabajo

Tabla 14

Organización de Trabajo

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Promedio 1-4
19. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	7,14%	25,00%	53,57%	14,29%	2,25
20. En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	3,57%	17,86%	67,86%	10,71%	2,14
Totales	5,36%	21,43%	60,71%	12,50%	4,39

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

En base a la presente tabla 14, se presentan los resultados obtenidos de la quinta dimensión, Organización de trabajo que está conformada por los ítems; 19,20 refiriéndose a cómo se diseñan, estructuran y gestionan las tareas, roles y procesos laborales dentro de la institución.

De acuerdo con el primer ítem, se destaca que existe una falta de comunicación dentro de la institución, ya que una gran parte de los encuestados expresó estar poco de acuerdo con esta apreciación, lo que podría impactar negativamente en la evolución de la institución. Por otro lado, esta falta de comunicación podría atribuirse a la escasez de reuniones, lo que impide que el personal se involucre en la solución de los problemas existentes dentro de la institución, como lo señala el 67.86% del personal en el segundo ítem donde manifiestan que no existen las reuniones suficientes, dando lugar a un promedio de 2.14, considerándose así un factor de riesgo para generar estrés laboral en la institución.

Dimensión Recuperación

Tabla 15

Recuperación

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
21. Siempre dispongo de tareas y actividades, realizar en mi jornada y lugar de trabajo	57,14%	21,43%	21,43%	0,00%	3,36
22. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía	7,14%	75,00%	10,71%	7,14%	2,82

23. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.	10,71%	42,86%	32,14%	14,29%	2,50
24. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.	10,71%	60,71%	25,00%	3,57%	2,80
25. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.	3,57%	25,00%	46,43%	25,00%	2,06
Totales	17,86%	45,00%	27,14%	10,00%	13,54%

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 15 se presentan los resultados obtenidos de la sexta dimensión, Recuperación que está conformada por los ítems; 21,22,23,24,25 refiriéndose a la capacidad que tiene el líder o el equipo para superar obstáculos, adaptarse a los cambios, aprender de las experiencias negativas y recuperarse rápidamente de situaciones adversas o crisis.

En relación con el primer punto, se destaca que la mayoría de los encuestados mencionaron que ocasionalmente pueden tomar pausas cortas para recargar energías, lo que refleja un promedio de 2.82 sobre 4 refiriéndose como aceptable para no formar estrés laboral. No obstante, se evidencia que la mayoría expresaron la sensación de carecer de tiempo para reflexionar sobre su trabajo, generando un promedio de 2.50 sobre 4, lo que considera un factor de riesgo y deberá ser considerado para mitigar el estrés laboral.

Respecto al cuarto ítem de esta dimensión, se observa que la mayoría de los encuestados considera que el horario laboral se ajusta a sus expectativas, lo que genera satisfacción en ellos contribuyendo así a un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Por último, llama la atención un promedio significativamente bajo de 2.06 sobre 4, en el sentido de que la mayoría siente que no ha descansado lo suficiente para tener la energía necesaria en sus actividades diarias, por lo que, se concluye que existen factores externos al campo de trabajo que ocasionan más agotamiento en los servidores públicos de la institución.

Dimensión Soporte y apoyo

Tabla 16*Soporte y Apoyo*

Banco de Preguntas	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Puntaje 1-4
26. El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	7,14%	60,71%	32,14%	0,00%	2,81
27. En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	3,57%	42,86%	46,43%	7,14%	2,43
28. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	10,71%	39,29%	25,00%	25,00%	2,36
29. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.	3,57%	28,57%	42,86%	25,00%	2,30
30. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.	14,29%	28,57%	35,71%	21,43%	2,35
Totales	7,86%	40,00%	36,43%	15,71%	12,25

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

De acuerdo con la tabla 16 se presentan los resultados obtenidos de la séptima dimensión, Soporte y Apoyo que está conformada por los ítems; 26,27,28,29,30 refiriéndose a la capacidad que tiene la institución para proporcionar a sus trabajadores el respaldo emocional, social y técnico que necesitan para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo.

En cuanto al primer ítem, la mayoría de los encuestados están parcialmente de acuerdo en que su trabajo fomenta la colaboración y el diálogo con otras personas, ya sea con clientes, colegas o compañeros de trabajo siendo este el factor con mayor puntaje de esta dimensión. Mientras que, el segundo ítem, el promedio es de 2.43 debido a la falta de compañerismo entre los colegas dentro de la institución, esto debido a la percepción de más del 46.43% de los encuestados que consideraron que este factor les afecta en su entorno laboral, por consiguiente, esta falta de compañerismo tiene un impacto negativo en la institución, ya que un ambiente de trabajo poco amigable dificulta que los empleados se sientan cómodos en sus puestos de trabajo.

En el tercer ítem, se refleja cierta desconformidad en el 50% de servidores públicos en cuanto a si se les brinda ayuda técnica y administrativa cuando la requieran, este factor de

riesgo señala una necesidad urgente de mejorar la gestión de recursos informáticos para optimizar el desempeño laboral y la satisfacción del personal. Por otro lado, en el cuarto ítem, existe más del 50% de colaboradores descontentos con no tener accesos a servicios médicos esenciales como médicos, psicólogos o trabajadores sociales dentro de la institución, por lo que, se considera un factor de riesgo que contribuye a un entorno laboral perjudicial para la salud mental y física de los empleados, lo que impacta negativamente en su bienestar general.

Mientras que, en el último ítem, se identificó que los problemas familiares tienen un impacto significativo en el desempeño de las actividades de los servidores públicos, conformando así un factor de riesgo más, debido a su capacidad para afectar la moral, la productividad y el bienestar general en el entorno laboral. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, estos tres ítems tienen un promedio regular, lo que subraya la importancia de abordar estos problemas para mejorar el ambiente laboral y el bienestar de los empleados.

Finalmente, de acuerdo con la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de trabajo, se realizó la sumatoria para establecer el nivel de riesgo que tiene el Mies del cantón Piñas con respecto al estrés laboral en sus servidores públicos.

Tabla 17

Nivel de riesgo

ESTRÉS LABORAL				
RESULTADO POR DIMENSIONES	PUNTAJE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Carga y ritmo de trabajo	12,25	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Desarrollo de competencias	14,18	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Liderazgo	7,39	9 a 12	5 a 8	0 a 4
Margen de acción y control	12,71	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Organización del trabajo	4,39	6 a 8	3 a 5	0 a 2
Recuperación	13,54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	12,25	16 a 20	10 a 15	5 a 9
TOTAL	76,71	80 a 120	40 a 79	0 a 39

Nota: Elaboración propia. Datos obtenidos de las encuestas realizadas a los servidores del MIES del cantón Piñas.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, el resultado global se sitúa también en un nivel de riesgo medio. Este hallazgo no solo es una alerta, sino también una oportunidad para intervenir proactivamente en el entorno laboral y mejorar el bienestar de todo el personal.

El estrés laboral no solo es una preocupación individual, ya que impacta negativamente al ámbito organizacional, afectando directamente al rendimiento y la productividad de la institución. Es importante reconocer que la salud y el bienestar de los servidores son pilares fundamentales para el éxito organizacional a largo plazo. Por tanto, es crucial implementar medidas correctivas y estratégicas para abordar los factores de riesgo asociados al estrés laboral y promover un entorno de trabajo saludable y sostenible, esto no solo beneficiará a los trabajadores en su bienestar personal, sino que también impulsará el rendimiento general y la eficacia de la institución.

6.2 Objetivo específico 2: Elaborar una guía de estrategias efectivas para prevenir el estrés laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023.

Para la creación de esta guía, se tuvieron en cuenta todos los factores de riesgo identificados en cada dimensión, los cuales surgieron de la encuesta realizada a los colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, reflejando su percepción.

Tabla 18

Factores de cada dimensión con menor puntaje

Dimensión	Factores	Puntaje obtenido
Dimensión ritmo y carga de trabajo	2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades	2,50 de 4
	3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés	1,89 de 4
	4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	2,25 de 4
	5. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño	2,32 de 4
Desarrollo de competencias	8. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	2,25 de 4
	9. En mi trabajo se evalúa objetivamente las actividades que realizo	2,64 de 4
Liderazgo	11. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	2,36 de 4
	12. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	2,57 de 4
	13. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos	2,46 de 4
Margen de acción y control	14. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	2,5 de 4
	16. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	2,71 de 4
	18. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	1,75 de 4
Organización de trabajo	19. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	2,25 de 4
	20. En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	2,14 de 4
Recuperación	23. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	2,50 de 4
	25. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	2,07 de 4
Soporte y apoyo	27. En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	2,43 de 4
	28. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	2,36 de 4
	29. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero , etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	2,36 de 4
	30. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo	2,36 de 4

Nota: Elaboración propia. Basado en la percepción de los servidores públicos del MIES cantón Piñas.

Luego de identificarlos a cada uno de ellos con su puntaje, se procedió a la elaboración de la guía de estrategias detallada a continuación.



**GUIA SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS
LABORAL A TRAVÉS DE ESTRATEGIAS
EFECTIVAS**



Por:

Mayerly Córdova

"Juntos, podemos avanzar hacia un futuro en el que el estrés laboral se aborde con empatía".



unlp

PRESENTACIÓN

En el panorama laboral contemporáneo, el estrés ha emergido como un fenómeno de relevancia crucial, impactando la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores en todo el mundo. Como parte integral del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Mies) de Piñas, se reconoce la complejidad y la importancia del estrés laboral en la vida de los servidores.

El estrés laboral es un campo de estudio multidimensional que abarca una variedad de factores interconectados. Estos factores pueden incluir la carga de trabajo, las presiones temporales, la falta de autonomía, la relación con los compañeros y superiores, así como las demandas emocionales inherentes a la labor. Si no se abordan adecuadamente, estos factores pueden desencadenar respuestas de estrés que afectan negativamente. Al explorar esta guía, te invito a considerar el estrés laboral no solo como un fenómeno individual, sino también como un aspecto interconectado de diversos elementos. A medida que adquirimos conocimiento sobre las estrategias efectivas para manejar el estrés, también contribuimos a la creación de un ambiente laboral más saludable y sostenible.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Mejorar el entorno laboral del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, estableciendo estrategias efectivas que permitan mitigar o contrarrestar el nivel de estrés laboral.

Objetivos específicos

- Disminuir los factores detectados que afectan el rendimiento laboral del personal en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas.
- Fomentar la capacidad de liderazgo y confianza del personal de la institución para que puedan tomar decisiones más sólidas y a su vez enfrentar con éxito los desafíos y demandas mediante el empleo de estrategias efectivas.

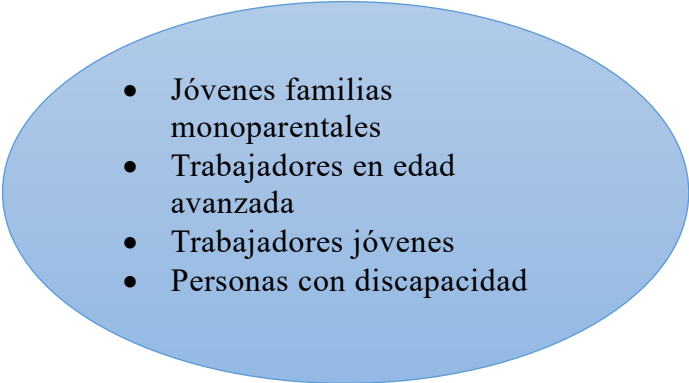
CONTEXTO

Estrés laboral

Cuando hablamos del estrés laboral, nos referimos a las tensiones y presiones que enfrentan los servidores públicos en diversos aspectos durante el curso de sus jornadas de trabajo. Este fenómeno puede tener múltiples orígenes, desde las cargas laborales excesivas hasta las relaciones interpersonales complicadas en el entorno profesional. El estrés laboral no solo puede afectar el desempeño de los empleados, sino también su bienestar emocional y físico. En un mundo donde el equilibrio entre la vida laboral y personal es cada vez más valioso, es esencial brindar medidas efectivas para mitigar este fenómeno.

Por lo tanto, el estrés constituye un fenómeno de gran trascendencia que puede generar un impacto sumamente negativo en la vida de las personas. Es crucial que reconozcamos su importancia y abordemos sus efectos de manera efectiva, con el propósito de preservar y mejorar la calidad de vida.

Dentro del contexto del estrés laboral, es crucial reconocer la existencia de grupos de alto riesgo, destacando la importancia de identificar quiénes son más propensos a experimentar estrés laboral. Esta comprensión no solo nos permite tener un mayor conocimiento sobre los factores que pueden desencadenar el estrés en el entorno laboral, sino que también permite evaluar si el personal pertenece a alguno de estos grupos de riesgo y de esta manera comprender mejor a los demás.

- 
- Jóvenes familias monoparentales
 - Trabajadores en edad avanzada
 - Trabajadores jóvenes
 - Personas con discapacidad

- **Jóvenes familias monoparentales**

Los jóvenes y las familias monoparentales pueden ser considerados grupos de alto riesgo en lo que respecta a temas de estrés laboral debido a diversas circunstancias y desafíos que enfrentan. Para los jóvenes, especialmente aquellos que están en el comienzo de sus

carreras profesionales, la presión por destacar, cumplir con las expectativas y equilibrar sus responsabilidades laborales con la formación de su identidad puede generar un gran nivel de estrés. Además, la incertidumbre sobre el futuro laboral y la competencia en el mercado de trabajo pueden intensificar esta carga. Por otro lado, las familias monoparentales, donde un solo adulto se encarga de todas las responsabilidades familiares, a menudo enfrentan una combinación abrumadora de desafíos laborales y personales.

- **Trabajadores en edad avanzada**

Los trabajadores de edad avanzada también pueden considerarse un grupo de alto riesgo en términos de estrés laboral debido a una serie de factores relacionados con la edad y las responsabilidades laborales y personales. A medida que las personas envejecen, es posible que enfrenten desafíos adicionales en el lugar de trabajo y en su vida en general, lo que puede aumentar los niveles de estrés.

Por otro lado (Azofeifa, 2014) describe que lo largo de la vida laboral, familiar y social, aunado a los procesos de globalización actuales se observan una serie de fluctuaciones de situaciones generadoras de estrés, las cuales se pueden presentar en periodos distintos a lo largo de la vida; de igual forma, la presencia de estrés es las personas en un proceso que demora tiempo para su desarrollo, por ende cabe la posibilidad que en los últimos años laborales se presente mayor percepciones de estrés reflejo de la acumulación de los efectos acumulados de situaciones que lo han propiciado. Por último, los avances tecnológicos actuales, conllevan a un aprendizaje continuo y variabilidad de horarios de trabajo, lo que genera una serie de cambios en el ámbito laboral a lo largo de la vida del trabajador desencadenando con ello fuentes de estrés.

- **Trabajadores jóvenes**

Pueden ser considerados un grupo de alto riesgo en cuanto a temas de estrés laboral. Esto se debe a una serie de razones relacionadas con las expectativas, las demandas y la adaptación al entorno laboral. Algunos de sus factores son.

- Presiones de desempeño
- Adaptación y aprendizaje
- Equilibrio entre trabajo y vida personales



Según (Eguileta, 2023) la falta de experiencia o la presión social atormentan a los más jóvenes. Los mismos que temen que su estabilidad y control de sus vidas laborales, al ser menores que en caso de la gente más mayor, se vean más ampliamente perjudicados. Además, el hecho de ser de los empleados más jóvenes hace que tiendan más a sentir ansiedad por su puesto, ya que normalmente son los menos curtidos aquellos a los que se suele despedir primero.

En este mismo sentido, La constante exposición a las redes sociales y la comparación en línea también se suma a la carga de estrés en los jóvenes. La necesidad de mantener una imagen idealizada y de destacar en un entorno digital puede generar una presión adicional. La vida de los demás a menudo parece perfecta en las plataformas de redes sociales, lo que puede llevar a una autocrítica excesiva y a la sensación de que no están cumpliendo con ciertos estándares.

- **Personas con discapacidad**

Las personas con discapacidad también son consideradas un grupo de alto riesgo en relación con temas de estrés laboral debido a diversos desafíos y obstáculos que pueden enfrentar en el entorno laboral. Estos desafíos pueden estar relacionados con la accesibilidad, la percepción social, las adaptaciones necesarias y la falta de comprensión por parte de los colegas y la dirección.

Estos trabajadores pueden ser mucho más vulnerables a riesgos de carácter psicosocial (estrés, acoso, tensión y sobrecarga de trabajo) debido a su condición de *posible o probable* empleado con discapacidad, lo que puede presionarles a cambiar de trabajo, abandonar la organización o aceptar ofertas de prejubilación o retiro laboral anticipado en contra de su voluntad, o al menos bajo condiciones de pérdida de control y experiencias de indefensión antes situaciones laborales aversivas. Pérez, (2011).

DIAGNOSTICO

Identificación de factores estresantes

Según Cremades et al. (2017) entiende por factor estresante o estresor, cualquier estímulo capaz de provocar una respuesta de estrés, siendo el estrés esa misma respuesta o reacción a un estresor.

Es importante reconocer y comprender los factores estresantes en la vida de una persona para poder abordarlos de manera efectiva y minimizar sus efectos negativos en la salud y el bienestar. El manejo del estrés implica desarrollar estrategias de afrontamiento saludables y buscar apoyo cuando sea necesario para enfrentar los desafíos y demandas que los factores estresantes presentan.

Después de haber realizado la evaluación dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas a través de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio de Trabajo, se determinaron ciertos factores estresantes que estaban impactando de manera negativa a los servidores públicos que laboran dentro de la institución.

Cabe recalcar que este cuestionario estuvo conformado por 7 dimensiones las mismas que contenían 58 preguntas, de las cuales se priorizaron 30 preguntas. A continuación, estos factores.

Dimensiones	Factores de riesgo detectados
Ritmo y carga de trabajo	<ol style="list-style-type: none">2. Ritmo de trabajo en las actividades3. Estrés en las actividades asignadas4. Falta de tiempo para realizar las actividades asignadas5. Posibles amenazas, humillaciones, ridiculizaciones o burlas
Desarrollo de competencias	<ol style="list-style-type: none">8. Falta de un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas.9. Falta de evaluación objetiva a las actividades
Liderazgo	<ol style="list-style-type: none">11. Falta de apoyo y soporte inmediato por parte del jefe12. Falta de lineamientos y retroalimentación de manera inmediata para el desempeño del trabajo por parte del jefe.13. Falta de consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.

Margen de acción y control	<ul style="list-style-type: none"> 14. Falta de espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión. 16. Falta de consideración de la opinión en fechas límites y cambios de funciones laborales. 18. El trabajo si influye negativamente en la salud física o mental
Organización de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> 19. Comunicación laboral poco adecuada, accesible y comprensible 20. Falta de reuniones significativas para el cumplimiento de objetivos laborales.
Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> 23. Tiempos insuficientes para reflexionar sobre el desempeño laboral 25. Insuficiente descanso diario para energía laboral adecuada.
SopORTE y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> 27. Percepción de falta de compañerismo y bienestar en el trabajo 28. Falta de apoyo técnico y administrativo en el trabajo cuando es necesario 29. Falta de acceso a servicios de atención médica, psicológica, social, consejería, etc., en situaciones de crisis o rehabilitación en el trabajo. 30. Influencia de problemas familiares o personales en el desempeño laboral

Tabla 1. Factores de riesgo detectados en el MIES del cantón Piñas.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuestas realizadas al personal del MIES, cantón Piñas.

Impacto en la salud y el desempeño del trabajador

Los factores estresantes tienen un impacto tanto en la salud como en el desempeño de los trabajadores. Cuando los servidores públicos se enfrentan a situaciones de estrés crónico o repetitivo en el entorno laboral, estos efectos pueden manifestarse en múltiples áreas.

Desde el punto de vista de la salud, el estrés laboral crónico puede tener efectos adversos tanto físicos como mentales. Puede contribuir al agotamiento, la fatiga crónica y problemas de sueño. A nivel mental, el estrés puede aumentar la ansiedad, la irritabilidad y la dificultad para concentrarse. En casos extremos, puede llevar a trastornos de ansiedad o depresión. Además, el estrés laboral prolongado se ha relacionado con un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, hipertensión y otros problemas de salud física. (Del Hoyo Delgado, 2018)

Según Celis, (2018) en términos de desempeño laboral, el estrés puede tener un impacto negativo. Los trabajadores estresados pueden experimentar una disminución en la productividad y la calidad del trabajo debido a la falta de concentración y a errores más

frecuentes. Además, el desgaste emocional puede afectar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, lo que puede influir en la colaboración y la cohesión del equipo.

De acuerdo con esto, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas durante el año 2023, posee un nivel de estrés de un riesgo medio. Que de alguna u otra forma está afectando su desempeño en las actividades, es por eso por lo que es necesario emplear o abordar par de estrategias que ayuden a mitigar este problema existente en la institución.

ESTRATEGIAS ANTE LOS FACTORES DE RIESGO DETECTADOS

Dimensión ritmo y carga de trabajo

Bajo ritmo de trabajo en las actividades

- Priorización de tareas

Ayuda al personal a priorizar sus actividades para que se centren en lo más importante y urgente. Esto puede ayudarles a sentirse más organizados y controlar mejor su carga de trabajo.

Estrés por las actividades asignadas

- Comunicación abierta

Hablar con el personal para comprender mejor cuales son las actividades que les están causando estrés y por qué. Escuchar sus preocupaciones y tomar en cuenta sus puntos de vista.

Falta de tiempo para realizar las actividades asignadas

- Promover el equilibrio entre trabajo y vida personal.

Promover el equilibrio entre trabajo y vida personal es efectivo ante la falta de tiempo para realizar las actividades asignadas porque permite a los servidores públicos gestionar mejor sus responsabilidades laborales y personales. Al establecer límites claros y ofrecer flexibilidad en los horarios, se reduce el estrés y se mejora la capacidad de concentración y rendimiento en el trabajo.

Posibles Amenazas, humillaciones, burlas y calumnias

- Apoyo psicológico y emocional

Proporciona recursos y apoyo psicológico a los servidores públicos que hayan sido objeto de humillaciones, burlas o calumnias. Esto podría incluir acceso a consejería o asesoramiento, así como medidas para proteger su bienestar emocional y mental.

Dimensión desarrollo de competencias

Falta de un plan de carrera, capacitación o entrenamiento para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas.

- Diseño de programas de capacitación:

El diseño de programas de capacitación es una estrategia efectiva porque proporciona una solución directa a la falta de planes de carrera o entrenamiento. Al ofrecer oportunidades estructuradas para el desarrollo de habilidades, aborda específicamente la necesidad del personal de adquirir conocimientos y competencias. Esta estrategia no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece el equipo y aumenta la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

Falta de evaluación objetiva en las actividades que realiza el personal

- Capacitación de evaluadores:

La capacitación de evaluadores es efectiva porque aborda directamente la falta de evaluación objetiva en las actividades del personal. Al proporcionar a los evaluadores las habilidades y herramientas necesarias para realizar evaluaciones justas y precisas, asegurando una evaluación más equitativa del desempeño del personal.

Dimensión liderazgo

Falta de apoyo y soporte inmediato por parte del jefe

- Sistema de Rotación de Liderazgo

Un Sistema de Rotación de Liderazgo podría ser una estrategia efectiva para abordar la falta de apoyo y soporte inmediato del jefe por varias razones. Principalmente porque al asignar roles de liderazgo temporalmente a diferentes miembros del equipo, se distribuye la responsabilidad de proporcionar orientación y apoyo, lo que reduce la dependencia de un único individuo, es decir, el jefe. Esto garantiza que siempre haya alguien disponible para brindar ayuda, incluso si el jefe no está disponible de inmediato.

Falta de lineamientos y retroalimentación de manera inmediata para el desempeño del trabajo por parte del jefe.

- Establecer expectativas claras hacia los jefes

Establecer expectativas claras hacia los jefes es una estrategia efectiva porque permite a los servidores públicos comunicar abiertamente sus necesidades y expectativas en cuanto a lineamientos y retroalimentación. Al hacerlo, se brinda la oportunidad de que los jefes comprendan la importancia de proporcionar una guía clara y una retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño laboral. Esto puede conducir a una comunicación más efectiva, un mejor entendimiento de las metas y expectativas.

Falta de consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.

- Técnica de lluvia de ideas:

La técnica de lluvia de ideas fomenta la participación de todo el equipo de trabajo, lo que permite considerar una variedad de perspectivas y preocupaciones. Al involucrar a todos los miembros, se promueve un ambiente de colaboración y se reducen las posibilidades de decisiones unilaterales que puedan afectar negativamente al equipo. Además, esta técnica estimula la creatividad y la búsqueda de soluciones innovadoras para abordar los desafíos relacionados con la falta de consideración del equipo de trabajo en la toma de decisiones.

Recuerda no solo pedir que aporten ideas, sino, además, demostrar que las valoras. De esta forma, reafirmarás tu apoyo a los miembros del equipo.

Dimensión margen de acción y control

Falta de espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.

- Programación de reuniones regulares:

Establece reuniones periódicas, como reuniones mensuales, dedicadas específicamente a la discusión de problemas comunes y diferencias de opinión. Asegurándose de que estas reuniones estén programadas con suficiente antelación y que todos los miembros del equipo estén informados.

Falta de consideración de la opinión en fechas límites y cambios de funciones laborales.

- Encuestas y formularios de retroalimentación:

Las encuestas y formularios de retroalimentación son efectivos ante la falta de consideración de opiniones y cambios laborales porque ofrecen a los servidores públicos la oportunidad de expresar sus inquietudes y sugerencias de manera abierta. Esto brinda una visión clara de las preocupaciones y necesidades del personal, permitiendo ajustar las fechas límite y las funciones laborales de manera más informada y equitativa

El trabajo si influye negativamente en la salud física o mental

- Fomento de un ambiente de trabajo positivo:

Promueve un ambiente de trabajo que sea inclusivo, colaborativo y de apoyo mutuo. Esto puede lograrse a través de iniciativas como la celebración de logros del equipo, actividades de construcción de equipos y programas de reconocimiento del personal.

Dimensión organización de trabajo

Comunicación laboral poco adecuada, accesible y comprensible

- Fomentar la participación

A nadie le gusta sentir el peso de la micro gestión, pero sin algo de orientación o de colaboración del equipo, los servidores públicos pueden sentirse poco comprometidos y no participar. Por eso, como estrategia efectiva es crucial fomentar la participación de los miembros del equipo pero que, a la vez, se les brindes suficiente libertad como para que sean creativos, ya que promover un ambiente donde se valoren y se escuchen las opiniones de todos los miembros del equipo, se facilita una comunicación más abierta y transparente.

Falta de reuniones significativas para el cumplimiento de objetivos laborales.

- Definir Objetivos de Reunión:

Definir objetivos de reunión es una estrategia efectiva porque aborda directamente la falta de reuniones significativas para el cumplimiento de objetivos laborales. Al establecer claramente los objetivos antes de cada reunión, se garantiza que el tiempo se utilice de manera efectiva para abordar temas relevantes y tomar decisiones que impulsen el progreso en la organización. Esto optimiza el uso del tiempo de los empleados y mejora la eficiencia de las reuniones, permitiendo una mejor organización del trabajo y el logro de los objetivos establecidos.

Dimensión de recuperación

Tiempos insuficientes para reflexionar sobre el desempeño laboral

- Establecer metas claras y medibles:

Establecer metas claras y medibles es una estrategia efectiva porque proporciona una guía clara para los servidores, permitiéndoles evaluar su progreso y desempeño de manera objetiva y al definir estas metas específicas los servidores públicos tienen un marco claro para evaluar su propio progreso y determinar si están alcanzando los resultados deseados. Esto les brinda la oportunidad de reflexionar sobre su trabajo de manera más efectiva, incluso en momentos limitados.

Insuficiente descanso diario para energía laboral adecuada

- Programas de bienestar integral

Contribuye al mejoramiento del descanso suficiente y a que el personal tenga la energía necesaria para su trabajo al crear un entorno que valora y apoya la salud física y mental de los servidores públicos. Así como programas de bienestar que incluyan recursos y actividades relacionadas con la salud mental y física, se proporciona a los servidores públicos herramientas y oportunidades para gestionar el estrés, mejorar la calidad del sueño y mantener hábitos de vida saludables.

Dimensión de soporte y apoyo

Percepción de falta de compañerismo y bienestar en el trabajo

- Programa de Actividades y Eventos de Integración:

Organiza regularmente actividades y eventos diseñados específicamente para fomentar el compañerismo y el bienestar entre los colegas. Estas actividades podrían incluir almuerzos o cenas grupales, salidas al aire libre, eventos deportivos, sesiones de juegos o competiciones amistosas.

Falta de apoyo técnico y administrativo en el trabajo cuando es necesario

- Designación de Personal Especializado:

Asigna un equipo de personal especializado en diferentes áreas técnicas y administrativas para atender las solicitudes de ayuda. Estos expertos deben estar bien capacitados y tener experiencia en resolver una variedad de problemas.

Falta de acceso a servicios de atención médica, psicóloga, social, consejería, etc. en situaciones de crisis o rehabilitación en el trabajo.

- Establecimiento de un Equipo de Atención en el Lugar de Trabajo:

Crea un equipo multidisciplinario de atención en el lugar de trabajo compuesto por profesionales médicos, psicólogos, trabajadores sociales y consejeros. Este equipo estará disponible en las instalaciones de la institución para brindar atención inmediata y continua a los servidores públicos que necesiten ayuda en situaciones de crisis y rehabilitación.

Influencia de problemas familiares o personales en el desempeño laboral.

- Establecimiento de un Ambiente de Apoyo y Comprensión:

Establecer un ambiente de apoyo y comprensión dentro del lugar de trabajo puede ser una estrategia efectiva para abordar el impacto de los problemas familiares o personales en el desempeño laboral. Cuando los servidores públicos se sienten respaldados y comprendidos en el trabajo, es más probable que puedan manejar mejor el estrés y la distracción causados por los problemas personales.

7 Discusión

La presente investigación ha logrado identificar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social en el cantón Piñas, a través de la información recopilada (Encuestas y Entrevistas). Es importante destacar que el estrés laboral se presenta como una preocupación alarmante, ya que surge como consecuencia de diversas condiciones a las que están expuestos los servidores públicos, lo que limita su capacidad para lograr un rendimiento óptimo en sus labores (Onofre, 2021.)

Diagnosticar los factores de riesgo y el efecto del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023.

Molina (2020) resalta que, dentro de la dimensión de ritmo y carga de trabajo, su investigación señala un riesgo medio. Esto se debe a que la mayoría de los trabajadores enfrentan niveles de requerimientos que superan lo aceptable, tanto a nivel mental como físico, durante su jornada laboral. Este descubrimiento coincide con los resultados de la percepción de los servidores del Mies, en donde se han identificado como factores de riesgo el estrés en las tareas asignadas, la falta de tiempo para completarlas y posibles situaciones de burla o humillación. Estos aspectos afectan el desempeño laboral y representan un problema para el ambiente laboral de la institución.

Para Albán et al. (2019), los factores psicosociales están estrechamente relacionados con el apareamiento de estrés laboral, tomando en cuenta la carga de trabajo y el papel de cada trabajador. A los que se adicionan el apoyo social, familiar y la satisfacción que genera la actividad laboral dentro de su percepción de calidad de vida.

Onofre (2021), en su trabajo de investigación destaca que el estrés que experimenta el personal de la Dirección de Talento Humano se ve afectado sobremanera por la influencia del líder, donde gran parte de los encuestados lo califican entre un nivel medio, lo cual es un indicador de que situaciones como no sentir apoyo de la autoridad, falta de preocupación por el bienestar del personal o desconfianza en el trabajo que realizan se manifiesta en episodios de estrés. lo mismo coincide con la percepción de los servidores públicos del Mies del cantón Piñas.

De acuerdo con Kast en 1979, la toma de decisiones es fundamental para el funcionamiento y la conducta de cualquier organización. Este proceso proporciona los medios

necesarios para el control y fomenta la coherencia en los sistemas (Gutiérrez, 2014). Esta percepción debe ser considerada por el Mies, ya que los resultados indican la ausencia de espacios para debatir abiertamente los problemas comunes, lo que conlleva a que su opinión no sea tomada en cuenta de manera significativa, generando efectos negativos en la salud física y mental.

Espinosa (2020), en su trabajo de investigación ha demostrado que gran parte del personal no está de acuerdo con las formas de comunicación lo que genera disconformidad, y por ende se producirá un bajo desempeño de los colaboradores. Percepción que coincide con los servidores públicos del Mies del cantón Piñas. Según Franco (2004) las reuniones son de gran importancia para todas las organizaciones ya que gran parte de la eficacia y productividad del equipo de trabajo se obtiene a partir de la efectividad con que se desarrollan estas reuniones. En el contexto del Mies, se observa una carencia de estas reuniones.

La Dirección del trabajo de Chile (2021) indica que, después de completar la jornada ordinaria diaria, el trabajador tiene derecho a un descanso para recuperar energías y comenzar nuevamente al día siguiente, y este periodo de descanso debe ser al menos igual al tiempo laborado. Sin embargo, según la percepción y los resultados obtenidos en el Mies no hay un tiempo suficiente de reposo; es decir, los servidores públicos no sienten que hayan descansado lo necesario, lo cual es crucial para preservar la salud de los servidores.

Según otras investigaciones realizadas por Pineda (2019), se observa que factores como el soporte y apoyo muestran predominantemente un nivel medio, lo cual podría ser considerado como una señal de alerta. Esto podría desencadenar situaciones más graves y generalizadas que afecten tanto al personal como al servicio que se presta. Es interesante notar que esta misma tendencia se está observando en el Mies del cantón Piñas, donde también se considera este factor como un riesgo potencial.

Finalmente, Vanegas (2016), en su trabajo de investigación los resultados mostraron que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas.

Elaborar una guía de estrategias efectivas para prevenir el estrés laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023.

Basándonos en el diagnóstico realizado a partir de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de Trabajo se logró identificar los factores que más afectan el desempeño laboral de los servidores públicos, mismos que fueron considerados para proponer estrategias efectivas para mitigar o prevenir el estrés laboral en la institución.

Por lo que Santos (2023), menciona que una estrategia se define como un conjunto de acciones planificadas que tienen como objetivo alcanzar una meta específica o una serie de objetivos. Este proceso implica la identificación de recursos disponibles, la determinación de prioridades, la toma de decisiones y la asignación de tareas, todo ello con el fin de maximizar las probabilidades de lograr el éxito.

Al realizar un análisis de cada dimensión, aplicadas en la guía, se han tomado en consideración varias estrategias efectivas, mencionadas de manera general: la priorización de tareas, comunicación abierta, promover el equilibrio entre trabajo y vida personal, apoyo psicológico y emocional, diseño de programas de capacitación, capacitación de evaluadores, sistema de rotación de liderazgo, establecer expectativas claras hacia los jefes, técnica de lluvia de ideas, programación de reuniones regulares, encuestas y formularios de retroalimentación.

Iniesta (2016), destaca que priorizar las tareas, así como establecer objetivos realistas y alcanzables son acciones clave para reducir el estrés laboral. No enfocarse en deseos irrealizables ayuda a mantenerse en la realidad. Además, agrupar las tareas según las herramientas necesarias puede ayudar a ahorrar tiempo y finalmente, considera algo estratégico la gestión del tiempo, ya que es fundamental comprender que hay un momento adecuado para cada actividad y que cada actividad tiene su tiempo asignado.

Asimismo Iniesta (2016), resalta que las instituciones deben contar con programas preventivos de detección y manejo del estrés laboral y de sus consecuencias como también señala la importancia de establecer una comunicación eficaz, viable y multidireccional.

Entre otras estrategias planteadas tenemos: El fomento de un ambiente de trabajo positivo, fomentar la participación, definir objetivos de reunión, establecer metas claras y medibles, programas de bienestar integral, programa de actividades y eventos de integración,

designación de personal especializado, establecimiento de un equipo de atención en el lugar de trabajo y, por último, el establecimiento de un ambiente de apoyo y comprensión.

Yuquilema (2016) afirma que un cambio organizacional se puede propiciar a través de diferentes estrategias efectivas como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo creando un clima laboral favorable a la organización y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

Según Vanegas (2016), el estrés tiende a intensificarse cuando los servidores carecen de apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y supervisores, especialmente cuando tienen un control limitado sobre sus tareas o la manera en que deben llevarlas a cabo.

Ríos & Toro (2020) destacan que un plan de carrera y desarrollo profesional no solo permite a la organización promover la motivación y satisfacción de sus colaboradores, sino que también constituye un medio fundamental de gestión del talento humano. Para que este plan sea efectivo, es crucial que sea difundido en toda la organización. Además, Ríos menciona que una evaluación de desempeño adecuada juega un papel fundamental al evitar la retroalimentación de errores y los desvíos del plan estratégico para lograr las metas establecidas.

Se espera que todas las estrategias mencionadas anteriormente tengan un impacto positivo dentro de la institución, ya que contribuyen a la identificación de áreas de mejora y a la implementación de acciones correctivas adecuadas. Esto permite fortalecer el ambiente laboral y promover un mayor compromiso por parte del personal, lo que a su vez puede potenciar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el éxito a largo plazo.

8 Conclusiones

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que:

- El nivel de estrés en el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el cantón Piñas, todas las dimensiones son consideradas como riesgo medio con un total de 76.71. Este nivel no solo afecta el bienestar individual de los servidores públicos, sino también trae complicaciones en la eficiencia y efectividad en las actividades de la institución.

- Se identificaron varios factores que influyen en el desempeño laboral, con puntajes inferiores a 7. Sin embargo, es crucial mencionar que, entre los puntajes más bajos, se observa una inclinación hacia el estrés que les causan las diversas actividades con un puntaje de 1.89. Además, se observa un impacto negativo tanto en la salud mental como física, con un puntaje de 1.74, así como una falta de descanso adecuado, con un puntaje de 2.06. Por último, las reuniones, que se consideran insuficientes y poco significativas, también contribuyen a generar un alto nivel de estrés, debido a su bajo puntaje de 2.14.

Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar el estrés laboral de manera efectiva, ya que puede afectar profundamente el bienestar y el rendimiento de los servidores.

- La guía de estrategias efectivas propuesta se enfoca en aquellas dimensiones y sus respectivos factores que han obtenido valores inferiores en comparación a los demás. Por lo que su objetivo principal es mejorar el entorno laboral a través de estrategias que permitan mitigar o contrarrestar el nivel de estrés laboral. La guía estuvo estructurada en base a objetivos claros, por ello la implementación no solo contribuye a un crecimiento sostenible, sino que también promueve un entorno laboral óptimo y productivo.

9 Recomendaciones

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones al Ministerio de inclusión Económica y Social del cantón Piñas:

- **Fortalecer la evaluación de desempeño:** Estas herramientas son una herramienta esencial para la gestión de talento humano al contribuir al crecimiento individual de los servidores públicos como al éxito de la organización. Por esta razón se sugiere llevar a cabo evaluaciones de desempeño para realizar un seguimiento del rendimiento, identificar fortalezas y áreas de mejora, así como también fomentar la motivación y el compromiso en los servidores públicos.

- **Aplicar la guía de estrategias para mitigar el estrés laboral:** Es fundamental tener en cuenta la guía de estrategias propuesta en este trabajo de investigación, ya que su implementación conduce a la creación de un ambiente laboral saludable. Esto, a su vez, contribuye a mejorar el desempeño laboral de los servidores al reducir los niveles de estrés en el entorno laboral.

10 Bibliografía

- Albán, G., Fonseca, S., Raza, Á., & Vallejo, J. (2019). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy Gas – Ecuador. *Horizontes de Enfermería Servicio, Ciencia y Humanidad.*, 9, 79–92. <https://doi.org/10.32645/13906984.835>
- Azofeifa, C. A. (2014). *Relación Entre Los Predictores Del Estrés Laboral Según El Nivel De Actividad Física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería.* 0, 143. <file:///C:/Users/MariaEugenia/Downloads/48877436.pdf> UNIVERSIDAD DE CALIDAD DE VIDA.pdf
- Barrezueta Lidia Marina. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil.* (Issue July) [Universidad de Guayaquil]. <https://www.coursesidekick.com/sociology/3708648>
- Barrio, J. A. (2006). Sistema de Información Científica. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1, 37–48. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>
- Basabe, N. (2018). *Salud, Factores psicosociales y cultura.*
- Celis, O. S. M. (2017). *Estrés Laboral: Un Factor que Influye en el Bienestar de los Trabajadores y en la Productividad Empresarial* [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16733/CelisOsorioSolMaria2017.pdf>
- Chicaiza, J. W. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-Oct-2008.* https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cremades, J., Maciá, L., López, M., Pedraz, A., & González, V. (2017). Una nueva aportación de clasificar factores estresantes que afectan a los profesionales de enfermería. *Revista Latino-Americana Enfermagem.*

https://www.scielo.br/j/rlae/a/vhgRdW77fbTW4ZbQyLk7HsJ/?lang=es&format=pdf&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR0iH8OhbYaPOQessu9NWosMrrfOjhdHdTBs26bgak-IJCMRWm7H-Lw4BdY_aem_AZm3BuHCxkm_r2Vln-krS8_po5EyfPxeaHClambdY0ZhzH630Pp_b0xRCI-DxCgOOc5dK8xCi4eIUMPWlolSE9Q0

Del Hoyo Delgado, M. A. (2018). Documentos divulgativos. In *Estrés laboral*. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Dirección del trabajo de Chile. (2021). *¿Cuál es el descanso a que tiene derecho el trabajador después de terminada su jornada diaria de trabajo?* Portal Web Institucional. https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60060.html?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR27rQ-bY3XRQ38AJZ_j_FGqfTI3ae25Bs_YUTvXCo50ypaO8xso1gkNvvs_aem_AdYqJhdRPO8KocJ5WKuMkoevN-CciZxMXT9p4mYKhM5IOJGRJhjfSyv7BqQHqgY0kFzKy64qu-SURW5yKmi6b-d4

Espinosa, A. (2020). *Los riesgos psicosociales y el clima laboral en el área administrativa del hospital del IESS Latacunga* [Carrera de Psicología Industrial., Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31674/1/%28TESIS%29%20Andrey%20Patricio%20Espinosa%20Espin.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR28BzeSAOM3MuOAAut4AQ11IUJqHULHfSrsOY35nkvtjNJuaDMH-AfR7c0_aem_AdbD8JKtDiQpe36Lb3I1PuQSelloM3X9oOGkR5-mmYRJjQV8Zf2uQl8aVZsLHluY7FDxA3eHxlg5xaAUaNusrhJy

Espinosa, J., Contreras, F., & Esguerra, G. (2009). *Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes universitarios* [Universidad Santo Tomás de Bogotá]. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100008

Espinoza, A., Pernas, I., & González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18, 697–717. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>

Fernández, J. M. A., & De la Cruz, G. C. (2017). *Modelo Demandas Control Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014

- Franco, C. (2004). Conducción de reuniones para la operación eficaz de los equipos de trabajo. *Redalyc*, 57–77. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21209003.pdf>
- Gallego, Y. A., Cardona, S. G., & Zapata, M. S. (2018). Revisión teórica de eustrés y distreses definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento [Universidad CES]. In *Trans communication* (Vol. 53). <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0A>
- Gómez, C., & Sigoña, N. (2013). Factores psicosociales, estrés y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de Los Trabajadores*, 21(2), 111–128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Güell, O. (2016). *10 estrategias para reducir el estrés laboral*. Building Talent. <https://www.il3.ub.edu/blog/10-estrategias-para-reducir-el-estres-laboral/>
- Gutiérrez Gloria. (2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. (Sans Growing Brands). https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR0Qtm8wAeWqbhGfsZCCOoc3MkHg47EX2m6End2QRbURDo3qIXaCjJoDOKQ_aem_AdYMB63wS0050sKRVfBPfTz4_sXz4mPA4bhmqUXzBEgM6K2UFAU2eu8HM3V21eauBoHE4_Pc6JfleGnwDxJO3PPy
- INSST. (1998). *ERGA-Formación Profesional: Estrés Laboral, Medidas Preventivas*. 3–4. <https://www.insst.es/documents/94886/159915/N%C3%BAmero%209.%20SEGURIDAD%20EN%20M%C3%81QUINAS.pdf>

- INSST. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general*. <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/el-efecto-sobre-la-salud-de-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-vision-general-.-ano-2018>
- INSST. (2022). *Tema 13 El Estrés Laboral*. [https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema 13. Estrés laboral.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf)
- LOSEP. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294*, 1–71. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_púb.pdf
- Marrero, S. M. de L., Román, H. J. J., & Salomón, A. N. (2013). Estrés psicosocial laboral como factor de riesgo para las complicaciones de la gestación y el bajo peso al nacer. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/rt/printerFriendly/63/173>
- Martínez, S. V. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1
- Ministerio de Trabajo. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. *Ministerio de Trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-evaluacion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2021). Código de ética para los servidores y trabajadores. *Resolución NRO. MDT-2021-028*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Codigo-de-etica-para-las-y-los-servidores-y-trabajadores-del-ministerio-del-trabajo.pdf>
- Molina, D. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021* [Universidad Internacional SEK del Ecuador]. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3836/1/TESIS%20DAYSI%20MOLINA.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR0wpT1X4L5DaHPmBVCTkV1yofTaUMa8JQuNXW1oax-OUpnSmNCaTdMN8Q0_aem_AdaK_SivIun0a4W8Nj5GX2zAmbIdQ0DnWRm0etGBca2Sbdr36pNTGaEG0ta5O5UVEqDtZbSNE4SFbvYLBgZtmnfc

- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Pereira*, 33(2), 171–190.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*.
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Núñez, G. A. (2022). *Relación entre el estrés laboral y motivación laboral* [Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15843/Nu%C3%B1ez_Valencia_Relaci%C3%B3n-estr%C3%A9s-laboral-motivaci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=4&isAllowed=n#:~:text=Los%20hallazgos%20principales%20fueron%20que,satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20bienestar%20emocional.
- OIT. (2016). *El estrés laboral: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Onofre, P. L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas NI, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- PAES. (2022). *Tipos de estrés laboral: eustrés y distrés*. Universia.
<https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustres-y-distres.html>
- Paucar, G. J. G. (2022). “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores” [Universidad Técnica de Ambato]. In *Granda*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/19565?mode=full>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pineda, C. (2019). *Factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del*

Cantón Saquisilí [Universidad Técnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31031/1/2100704861%20Pineda%20Lopez%20Cristian%20Jhony.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR11R9_CZGzRqB16MfTrrvhvfcKmEmvXBoEfjD3jSoKugeOh8jl_l2ofENE_aem_AdZw0Bj_rBE4j_42Wb3M0oSmGWHRxDee9gB7_NCBJkhMgVnC3NZdYCUrKsHC0nWNX0bafQ4PTZg6nU8xK1J7NS0o

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2022). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revistas Académicas*.
<https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>

¿Por qué los trabajadores jóvenes y las mujeres son los que sufren más cansancio laboral? (n.d.). Retrieved August 19, 2023, from <https://www.economista.es/empleo/noticias/12188799/03/23/Por-que-los-trabajadores-jovenes-y-las-mujeres-son-los-que-sufren-mas-cansancio-laboral.html>

Ríos, L. F., & Toro, E. (2020). *Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización de reactivos de laboratorio e insumos médicos. Caso: Biopromed Cía. Ltda.* [Maestría en Dirección de Empresas]. Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador.

Santos, D. (2023, May 2). *Qué es una estrategia y cómo crearla*. Blog Hubspot.
https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMATAAR1mfsPeEupC3aFXDdgmS-6iXt0yk_P6Ed9tQDE5F3ObLNVNlrGNEaJTbEs_aem_AdZryQG08vbUx2bVKBTDxrJ0lF5q6i_Jn8UmlWYVBEqCPpuoohzh7JofjmeiNmbYMISvVY2DU-j3N9aBijEblhUO

Secretaría de Derechos Humano. (2021). *Reglamento Interno de Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo*. 0.
https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento_de_seguridad_y_salud_ocupacional_sdh.pdf


Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. (n.d.). Retrieved August 19, 2023, from https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500013

- Useche, M. C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, VIII, 486–496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá* [Universidad Santo Tomás]. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3322/2016jimmyvanegas.pdf?sequence=2&isAllowed=y&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAR3yJ0SnhnugjjORIYoaLxLon2BoBEI8zngwcHHpoG76XMrSESvJrknwkY_aem_AdZUrqqmKRZudmGROvDLE31jhtap1weAFSJ20KnNpDspPr-prz7mNlu8Oy51d39G25U-12bdm5K0w3-PjJtmaueI
- Workmeter. (2022). *5 factores que afectan al rendimiento laboral*. Workmeter. <https://www.workmeter.com/blog/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Yuquilema, Z. (2016). *Guía de manejo y prevención del estrés laboral*. [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2531/2/UNACH-IPG-ENF-CLI-QUI-2016-ANX-001.1.pdf>

11 Anexos

Anexo 1

Aceptación del MIES para realizar el TIC

 <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<p>Carrera de Administración Pública</p>
---	--

Piñas, 05 de julio de 2023

Ingeniero
Bolivar Robalino Ordóñez
Director Distrital MIES Piñas



De mi consideración


Quien suscribe, Mayerly Nicolle Córdova Chamba, con cédula de identidad N° CI. 0706156767, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Administración Pública, me complace extenderle mi reconocimiento por la gran labor que realiza en beneficio al Cantón Piñas; a su vez informo y solicito lo siguiente:

Previo a obtener el Título de licenciado en Administración Pública, es necesario plasmar el proyecto de tesis, el cual estará orientado en determinar la influencia del Estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro, por lo que solicito a su autoridad, me conceda el permiso para realizar la investigación y de esta forma poder continuar con mis estudios.

Por la favorable atención que sabrá dar a mi solicitud, le antelo mis sinceros agradecimientos.


Atentamente;

 Mayerly Nicolle Córdova Chamba Estudiante de la UNL Celular: 0968843525 Correo: mayerly.cordova@unl.edu.ec	 Abg. Jorge Enrique Burneo Docente de la UNL CI. 1104438195 Correo: jorge.e.burneo@unl.edu.ec
---	---


05 JUL 2023
FIRMA

Anexo 2

Cuestionario para levantamiento de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Buenos días. Soy Mayerly Córdova, estudiante del Octavo Ciclo de la carrera de Administración Pública, ciclo en el que estoy realizando mi trabajo de integración curricular cuyo tema es "Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas en el año 2023", lo que permitirá identificar las fortalezas y debilidades del ambiente laboral y determinar áreas en las que se pueda mejorar para aumentar la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los colaboradores, además esta encuesta ayudará a la recopilación de información necesaria de manera consistente y fiable.

Agradezco su tiempo y cooperación al completar la siguiente encuesta.

Área de trabajo:		DATOS GENERALES			
Comunicación y Participación		Directivo:		Operativo:	X
		Indígena		Afroecuatoriano	
Auto- identificación étnica:		Mestizo/a:	X	Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
Género:		Masculino		Femenino	X
		De 18 a 22 años		De 43 a 47 años	
Rango de edad:		De 23 a 27 años		Mas de 48 años	
		De 33 a 37 años			
		De 38 a 42 años	X		
		1 a 5 años			
Años de experiencia dentro de la institución		5 a 10 años			
		10 a 15 años			

Marque con una X una solo opción en cada una de las preguntas la situación que mejor se ajusta a su realidad, no existen respuestas correctas o incorrectas.

CARGA Y RITMO DE TRABAJO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	¿Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)?	✓			
2	¿Decido el ritmo de trabajo en mis actividades?			✓	
3	¿Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés?				✓
4	¿Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral?			✓	
5	¿Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño?				✓
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
6	¿Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado?	✓			
7	¿En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo?			✓	
8	¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas?				✓
9	¿En mi trabajo se evalúa periódicamente las actividades que realizo?		✓		
10	¿En mi trabajo se evalúa objetivamente las actividades que realizo?		✓		
LIDERAZGO					



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

11	¿Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar?		✓		
12	¿Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo?		✓		
13	¿Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos?		✓		
MÁRGEN DE ACCIÓN Y CONTROL					
16	¿En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión?			✓	
17	¿Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas?	✓			
18	¿Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones?			✓	
19	¿Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo?		✓		
20	¿Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental?				✓
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
21	¿Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión?				✓
22	¿En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos?			✓	
RECUPERACION					
26	¿Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo?	✓			
27	¿En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía?	✓			
28	¿En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo?	✓			
29	¿Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales?		✓		
30	¿Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciarme en el trabajo?		✓		
SOPORTE Y APOYO					
31	¿El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas?		✓		
32	¿En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas?		✓		✓
33	¿En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero?				
34	¿En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis?				✓
35	¿Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo?		✓		
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN					

Anexo 3

Formato de entrevista

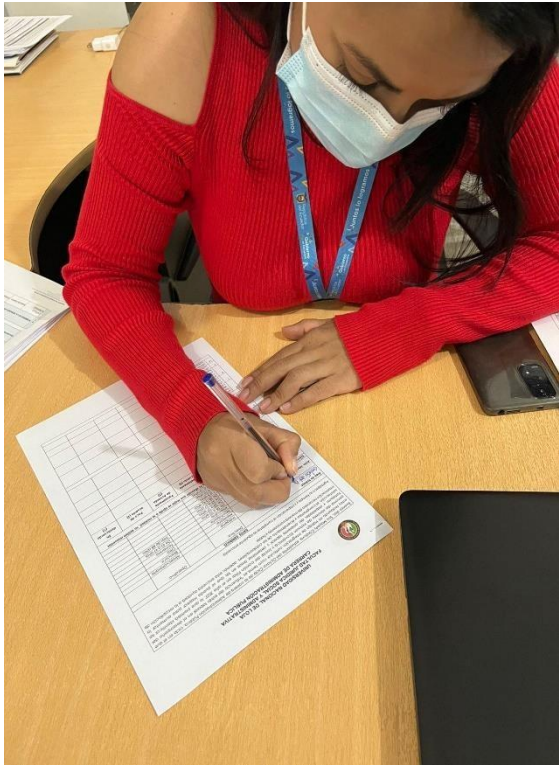
Entrevista	
Modalidad presencial	Hora
Dirección	Duración
Fecha	Contacto
Objetivo:	
<p style="text-align: center;">FORMATO SEMI-ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA</p> <p>¿Qué cargo desempeña en el Ministerio de inclusión Económica y social de Piñas?</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Ministerio de Inclusión Económica y social de Piñas?</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué conoce acerca del estrés laboral?2. ¿Ha experimentado situaciones de estrés laboral en su espacio de trabajo?3. ¿Cuáles considera que son factores que producen estrés laboral en el desempeño de sus funciones?4. ¿Cómo cree que el estrés laboral ha afectado en el desempeño de sus funciones?5. En relación con las actividades que desarrolla dentro de la institución: ¿Podría describir los principales desafíos o situaciones que podrían generar estrés?6. ¿Cuáles son los principales factores causantes del estrés en su entorno laboral?7. ¿Ha experimentado conflictos interpersonales o problemas de comunicación que han afectado su bienestar y desempeño en su espacio de trabajo?8. ¿La institución ha ofrecido capacitación o formación específica en el manejo del estrés en el trabajo?9. ¿Según su conocimiento y experiencia que tipo de conductas podrían ser efectivas para optimizar el rendimiento laboral y mitigar el estrés en el ambiente de trabajo?	

Anexo 4

Levantamiento de información y acercamiento a la institución











Anexo 5

Certificado del Abstract

Mgs. Mónica Jimbo Galarza

C E R T I F I C O:

Haber realizado la traducción de Español – Inglés del resumen del Trabajo de Titulación curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública titulado **"Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Piñas, provincia El Oro durante el año 2023."** de autoría de Mayerly Nicolle Córdova Chamba CI: 0706156767.

Se autoriza a la interesada hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Emitida en Loja, a los 25 días del mes de abril 2024.



Mgs. Mónica Jimbo Galarza

MAGÍSTER EN ENSEÑANZA DE INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA

REGISTRO EN LA SENECYT N° 1021-2018-1999861