



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial

TEMA:

EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

AMBATO – ECUADOR

2018

**APROBACIÓN DEL TUTOR
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, desarrollado por la egresada: Alexandra Marilin Jerez Chimbo con C.I. 1805030465 considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

1707186076

TUTORA DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Alexandra Mirian Jerez Chimbo, dejo constancia que el presente trabajo “**EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**”, es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Alexandra Marilin Jerez Chimbo

C.I. 1805030465

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Alexandra Mirian Jerez Chimbo, cedo los derechos sobre el tema “**EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro. Limitación



Alexandra Marilin Jerez Chimbo

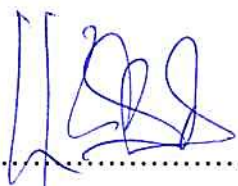
C.I. 1805030465

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, presentada por la Srta. Alexandra Marilin Jerez Chimbo, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



.....
Ing. Mg. Lara Satán Amado Antonio

MIEMBROS DEL TRIBUNAL



.....
Dra. Mg. Llerena Poveda Verónica
del Carmen

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de personas valiosas en mi vida; primero agradeciendo a Dios por la salud, la vida y sabiduría, por haber permitido alcanzar mis objetivos de vida, porque me ha guiado con infinito amor y misericordia espiritual.

Alexandra Marilin Jerez Chimbo

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Ambato, quien abrió sus puertas para el camino al desarrollo profesional.

Al Gerente y colaboradores del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa

A mi familia por brindar todo el apoyo que he recibido en todo el trayecto de mis estudios y más aún en la elaboración de la presente investigación.

Un agradecimiento a mi tutora de proyecto de investigación Mg. Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño, por la colaboración, paciencia, apoyo y dedicación que brindó en la elaboración de este proyecto de investigación.

Alexandra Marilyn Jerez Chimbo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
Índice de tablas.....	xii
Indice de gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Executive Summary	ix

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol del Problema	6
1.2.3. Análisis Crítico	7
1.2.4. Prognosis	8
1.2.5. Formulación del Problema	8
1.2.6. Interrogantes.....	8
1.2.7. Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General	11

1.4.2. Objetivos Específicos.....	11
-----------------------------------	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación Filosófica	13
2.3. Fundamentación Legal	13
2.4. Categorías Fundamentales	16
2.5. Hipótesis.....	49
2.6. Señalamiento de Variables	49

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	50
3.2. Modalidad básica de la investigación	50
3.3. Tipos o niveles de Investigación	51
3.4. Población y muestra	52
3.5. Operacionalización de las Variables	53
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	55
3.7. Recolección de la información.....	55
3.8. Procesamiento y análisis	56

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta aplicada a trabajadores del Área Operativa	57
4.2. Verificación de la hipótesis.....	67
4.3. Decisión Estadística	72

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones.....	75

Anexos	76
Bibliografía	78
Artículo Académico	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Operacionalización Variable Independiente	53
Cuadro N° 2. Operacionalización Variable Independiente	54
Cuadro N° 3. Plan de Recolección de Información.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población	52
Tabla N° 2. Sensaciones de cansancio	57
Tabla N° 3. Constante Preocupación.....	58
Tabla N° 4. Desmotivación, ansiedad y depresión.....	59
Tabla N° 5. Dolores de cabeza palpitaciones	60
Tabla N° 6. Miedo, inseguridad y ansiedad	61
Tabla N° 7. Solucionar problemas con iniciativa y creatividad	62
Tabla N° 8. Compromiso, lealtad, calidad en el trabajo.....	63
Tabla N° 9. Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cooperación	64
Tabla N° 10. Demuestra autonomía, motivación y satisfacción	65
Tabla N° 11. Estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad.....	66
Tabla N° 14. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	68
Tabla N° 15. Frecuencias Observadas.....	69
Tabla N° 16. Frecuencias Esperadas	70

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 1. Planteamiento del problema	6
Gráfico N° 2. Categorización de Variables	16
Gráfico N° 3. Constelación de ideas: Variable Independiente	17
Gráfico N° 4. Constelación de ideas: Variable Dependiente	18
Gráfico N° 5. Sensaciones de cansancio	57
Gráfico N° 6. Constante Preocupación.....	58
Gráfico N° 7. Desmotivación, ansiedad y depresión.....	59
Gráfico N° 8. Dolores de cabeza	60
Gráfico N° 9. Miedo, inseguridad y ansiedad	61
Gráfico N° 10. Solucionar problemas con iniciativa y creatividad	62
Gráfico N° 11. Compromiso, lealtad, calidad en el trabajo	63
Gráfico N° 12. Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cooperación	64
Gráfico N° 13. Demuestra autonomía, motivación y satisfacción	65
Gráfico N° 14. Estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad.....	66
Gráfico N° 15. Zona de aceptación de la Hipótesis	72

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA:

“EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA”

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

RESUMEN EJECUTIVO

Las municipalidades al tener como propósito satisfacer las necesidades de la comunidad local a través de la gestión de talento humano promueven el cumplimiento de la normativa inherente a seguridad y salud, ejercen el control o supervisión sobre el sistema de gestión de recursos humanos, dirige los procesos técnicos de selección y contratación de personal, emplea normas para disminuir problemas psicosociales que presenta el trabajador como el estrés, que perjudica al empowerment, para lograr el cumplimiento de objetivos; la metodología inicia con el análisis de los enfoques cualitativo y cuantitativo, la modalidad de campo permitió establecer una percepción del entorno, en cuanto a estabilidad mental y reacciones en el área emocional e intelectual; mediante la utilización de bibliografía actualizada se profundizó en el saber científico en referencia al capital humano, el nivel exploratorio simplificó la determinación de la hipótesis, el tipo descriptivo aportó para el análisis de las causas que dieron origen al problema del inadecuado control estrés y las afectaciones al empowerment desde el liderazgo, comunicación y motivación. La población se constituyó por 30 personas objeto de estudio, tomando como base el marco teórico se efectuó la matriz de operacionalización de variables, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario estructurado para recolectar datos numéricos, que al ser procesados analizados e interpretados agilizó la aceptación y rechazo de la hipótesis, para posteriormente deducir las conclusiones y recomendaciones, en beneficio de la productividad, el rendimiento y satisfacción en el ambiente laboral.

Palabras claves: Estrés, empowerment, riesgos psicosociales, seguridad, salud, normativa, recursos humanos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

TOPIC:

“THE STRESS AND THE EMPOWERMENT IN THE WORKERS OF THE OPERATIONAL AREA OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED GOVERNMENT MUNICIPAL OF SANTA WATER BATHROOMS”

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

EXECUTIVE SUMMARY

The Municipalities having the purpose of satisfying the needs of the local community through the management of human talent promote compliance with the regulations inherent to health and safety, exercise control or supervision over the human resources management system, direct the processes technicians of selection and hiring of personnel, it uses norms to diminish psychosocial problems that the worker presents as stress, that harms the empowerment, to achieve the fulfillment of objectives; the methodology begins with the analysis of the qualitative and quantitative approaches, the modality of field allowed to establish a perception of the environment, in terms of mental stability and reactions in the emotional and intellectual area; through the use of updated bibliography, scientific knowledge was deepened in reference to human capital, the exploratory level simplified the determination of the hypothesis, the descriptive type contributed to the analysis of the causes that gave rise to the problem of inadequate stress control and the effects to empowerment from leadership, communication and motivation. The population was constituted by 30 people object of study, taking as a base the theoretical frame the variable operationalization matrix was made, the survey and the structured questionnaire was used as a technique to collect numerical data, which when processed analyzed and interpreted, streamlined the acceptance and rejection of the hypothesis, to later deduce the conclusions and recommendations, for the benefit of productivity, performance and satisfaction in the work environment.

Keywords: Stress, empowerment, psychosocial risks, safety, health, regulations, human resources.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento social, económico y financiero influye en el incremento de la capacidad productiva para el progreso y bienestar; el estudio del estrés y el empowerment toma relevancia en el análisis para fortalecer la gestión, prevención y control de riesgos que se originan en el ambiente laboral al incluir aspectos psicológicos y filosóficos que orientan en la eficacia, disciplina y práctica desde la cultura corporativa, responsabilidad y confianza.

El empowerment al ser un proceso que incrementa el compromiso con la empresa, la identificación de talento, el reconocimiento la transparencia y comunicación se enfoca en el trabajo en equipo, la satisfacción, competitividad, participación activa y autonomía en el desempeño.

Siendo el estrés y empowerment un tema de interés para el estudio, el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos, detallándose a continuación:

Capítulo I. El problema de investigación, comprende el tema, con su planteamiento y contextualización en los niveles macro, meso y micro, el análisis crítico basando en el árbol del problema, la prognosis y formulación con las respectivas interrogantes y delimitaciones, contiene las unidades de observación, justificación, el objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II. Marco Teórico, la investigación incorpora los antecedentes, fundamentaciones en la profundización filosófica y legal, las categorías fundamentales con sus constelaciones, adiciona la fundamentación teórica de la variable independiente el estrés y variable dependiente empowerment, incorpora la hipótesis, con el señalamiento de variables (independiente y dependiente).

Capítulo III. Metodología de la investigación, constituido por los enfoques cualitativo y cuantitativo, las modalidades de estudio de campo y bibliográfica documental, en los niveles menciona el exploratorio y descriptivo, se selecciona la

población y muestra, elaborándose la operacionalización de variables, las técnicas de investigación, el plan de recolección junto con el plan de procesamiento de la información.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de datos, se encuentra compuesto por las interrogantes determinadas en la encuesta y aplicadas mediante el cuestionario estructurado, consta de tablas y gráficos estadísticos, el análisis junto con la interpretación de resultados, la verificación y planteamiento de la hipótesis, confiabilidad del instrumento de recolección de datos el modelo lógico, nivel de significación, prueba chi cuadrado, graficación (campana de Gauss) y decisión estadística.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, después de validados y aplicados los instrumentos de recolección se determina las conclusiones y recomendaciones, manteniendo coherencia con los objetivos planteados, las preguntas directrices y experiencia de la investigadora.

Anexos. Se agrega como material de referencia la bibliografía que menciona a varios autores mediante la aplicación de normas que disminuyen el nivel de copia, además se incorpora los instrumentos aplicados (cuestionario estructurado), la confiabilidad efectuada a través de juicios de expertos y fotografías que dan realce al trabajo.

Finalmente, se anexa un artículo académico como resultado de la investigación científica diseñada para difundir aspectos significativos relacionados con el estrés y empowerment.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema

El estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el **Ecuador**, las municipalidades son organizaciones que pertenecen al Estado, establecidas por el gobierno para proporcionar servicios públicos, que desde el régimen legal, se rigen por leyes de función pública que incluye el grado de eficiencia del servicio brindado a la comunidad, en las áreas de educación, salud, seguridad, comunicación, entre otras.

Las municipalidades mediante los principios de representación, correspondencia y gobernabilidad, tienen como meta mejorar las condiciones de vida; desde este criterio Basantes, S., (2014, pág. 17) menciona:

La Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección, que determina los riesgos psicológicos afianzando la responsabilidad respecto a requisitos para la contratación de servicios, de esta manera protege la integridad, salud y la vida de los trabajadores, reduciendo conflictos y dificultades laborales que mejoran el empowerment, la productividad y la calidad de vida de los trabajadores. Basantes, S., (2014, pág. 17)

El Programa de Seguridad y Salud establecido por las municipalidades tiene como propósito mejorar las condiciones de los trabajadores; sin embargo su escasa difusión ha incrementado lesiones y daños a la salud provocados por el estrés laboral, que influye en los aspectos psicológicos y físicos, exteriorizando el trabajador dolores de cabeza, angustia, mareos, agotamiento físico, molestias musculares, afecciones en la piel, problemas respiratorios, aumento o pérdida de peso.

En las Municipalidades del **Ecuador** diversas causas generan estrés en el ambiente laboral; mencionándose la contratación de personal sin considerar sus habilidades y características para el desempeño de determinadas funciones, integrando el cumplimiento de tareas en un límite de tiempo, el trabajo por turnos, la velocidad, trastornos del sueño, agotamiento y trastornos emocionales.

Según el estudio efectuado por Santamaría, S., (2015, págs. 86, 87) el 78,26% de trabajadores presenta afectaciones al bienestar físico y psicológico; el 54,25% tiene dificultades en la salud mental, un 47,83 exterioriza baja autoestima, el 34,78% siente tensión muscular, aumento de la transpiración, el 34,78 siente frustración, ansiedad y la depresión; un 43,48% considera que el estrés es producto de la presión, designación de tareas de responsabilidad, actividades contradictorias, deficiente motivación; dando como afectaciones un nivel bajo de productividad en atención al cliente y problemas entre compañeros Santamaría, S., (2015, págs. 86, 87)

Las improcedentes relaciones interpersonales obstaculizan la colaboración de los trabajadores de las Municipalidades, aumentando la inapropiada distribución de grupos de trabajo desde el clima organizacional, el compromiso laboral y bienestar, influyentes negativos para el empoderamiento, el alcance de objetivos y propósitos, la toma de decisiones y rendimiento en el plano humano - profesional.

En la provincia de **Tungurahua**, las municipalidades en busca de lograr un servicio productivo, eficaz y eficiente designa al empleado tareas con excesiva demanda que incrementa la sobrecarga, disminuye la calidad de liderazgo, el apoyo entre compañeros, lo que perjudica en el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Según Rubira, B., (2016, pág. 6); el estrés laboral en las organizaciones públicas Tungurahueses es generado por varias situaciones, entre ellas: la incorrecta comunicación entre directivos y empleados, el desconocimiento de funciones, el carente control de actividades estableciéndose que el (35.7%) de los trabajadores padece estrés, presentando los índices: escasa cooperación entre equipos (3.5%), seguridad del trabajo (3%), trabajo estresante (ausencia) (4.9%), carente designación y establecimiento de funciones (6.9%), insuficientes relaciones en el equipo (6.6%), Confianza en sí mismo (5.3%), deficientes relaciones de apoyo (5.5%) Rubira, B., (2016, pág. 6)

En las organizaciones públicas la inadecuada selección de personal, la carente conformación de equipos de trabajo, las deficientes relaciones con los diferentes

niveles jerárquicos afectan en la estabilidad en el puesto de trabajo, incrementa incertidumbre para asumir responsabilidades compartidas lo que perjudica en la cultura organizacional, el empowerment, la eficacia, la aceptación de compromisos y resolución de problemas de manera proactiva.

En el **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa**, la estructura de la organización jerárquica con procedimientos tradicionales, condiciona la toma de decisiones, incrementándose las carentes habilidades sociales, e inadecuadas habilidades de comunicación, dando lugar a la escasa solución de conflictos y negociación, incrementando el desgaste profesional.

El estrés en la Municipalidad del cantón Baños de Agua Santa se encuentra enlazado con la organización, el ritmo y contenido de trabajo y la realización de tareas, que afecta en el bienestar y la salud; componentes que repercuten en la cultura, el clima organizacional y el liderazgo.

En la Municipalidad el trabajo no alcanza niveles eficiencia, siendo escaso el desarrollo de conocimientos e integración; lo que disminuye el cumplimiento de estándares de calidad, limitantes que dificultan la permanencia, la competitividad, autoconfianza y seguridad.

1.2.2. Árbol del Problema

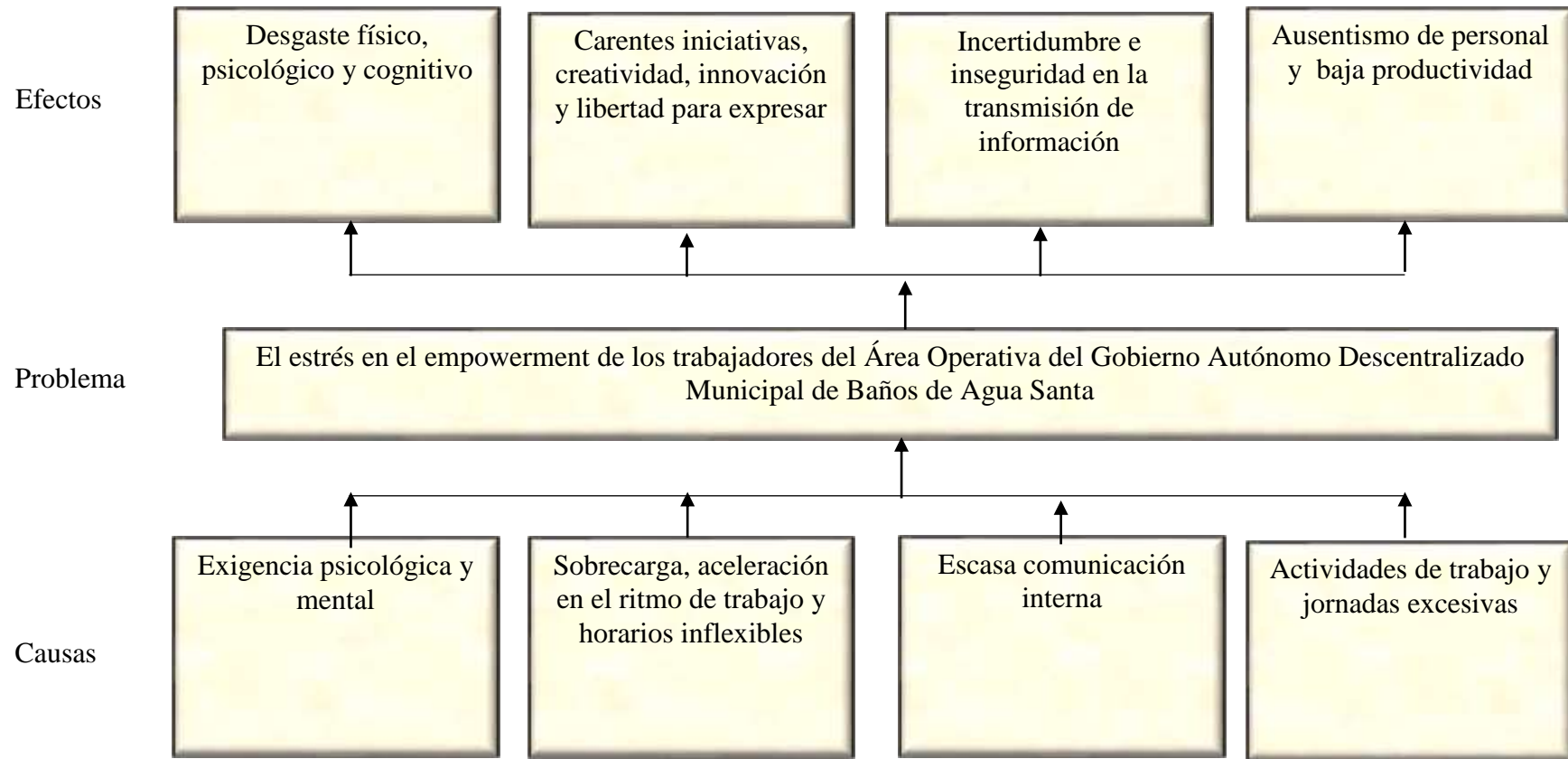


Gráfico N° 1. Planteamiento del problema
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

1.2.3. Análisis Crítico

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, el estrés perjudica en el empowerment de los trabajadores del Área Operativa al incrementar el agotamiento físico y mental asociándose al absentismo laboral; donde prevalece la ausencia al reconocimiento, motivaciones e incentivos.

La exigencia psicológica y mental provoca un desgaste físico y cognitivo, incrementa sentimientos de ansiedad, agotamiento que da origen a dolores de cabeza, musculares, corporales las sensaciones permanentes de cansancio, barreras que disminuyen el rendimiento, la concentración y capacidad para mantener la atención.

La sobrecarga, aceleración en el ritmo de trabajo y horarios inflexibles producen, carente iniciativas, creatividad, innovación y libertad para expresar ideas y emociones que desfavorece en el rendimiento, capacidad para tomar decisiones con responsabilidad de forma proactiva, dando origen a las inadecuadas relaciones interpersonales y dificultad para resolver conflictos

La escasa comunicación interna genera incertidumbre e inseguridad en la transmisión de información, carente compromiso y entusiasmo; resistencia al cambio, actitudes negativas que perjudican en la conformación de equipos de trabajo, creando obstáculos en el liderazgo, la gestión de desempeño, el rendimiento, la autodirección que impiden el alcance de objetivos.

Las cargas y jornadas de trabajo excesivas, monotonía, repetición de tareas incrementa el ausentismo y baja productividad que afecta en el rendimiento, el control de conflictos, resolución de problemas influyendo de manera negativa en la satisfacción y bienestar, lo que aumenta el incumplimiento con la planeación, control, supervisión y evaluación de tareas, actividades y funciones.

1.2.3. Prognosis

En el caso de no solucionarse el problema planteado: el estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa; seguirá la carente participación en el equipo de trabajo, la toma de decisiones responsables, permanecerá el desgaste físico y cognitivo, la escasa comunicación y dificultad para resolver conflictos.

Además perdurarán las carentes iniciativas, creatividad, innovación y libertad para expresar ideas, emociones, pensamientos, se prolongará la incertidumbre e inseguridad en la transmisión de información, aumentando el ausentismo laboral que influye en las relaciones interpersonales.

1.2.4. Formulación Del Problema

¿De qué manera influye el estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cuáles son los efectos del estrés en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa?
- ¿Cuál es la importancia del empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa?
- ¿Existe un artículo académico (paper) que detalle el estudio del estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Delimitación de Contenido

Campo: Seguridad y Salud Ocupacional

Área: Gestión de Personal

Aspecto: Estrés – empowerment

Delimitación Espacial

La investigación se cumplió en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Cantón: Baños de Agua Santa

Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó el periodo: Abril – Septiembre 2017

Unidades de Observación

Se aplicará los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

1.3. Justificación

La investigación resalta su **interés** al analizar los factores desencadenantes del estrés mediante un análisis que fortalece las relaciones interpersonales, contribuyendo en el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos, incrementando

la cultura organizacional; motivando en la generación de un ambiente adecuado de acuerdo a las necesidades de la Municipalidad.

El trabajo es de **importancia teórica - práctica** porque las definiciones, conceptos y argumentaciones aportan en la adquisición de experiencias significativas para administrar los recursos humanos, sobretodo en la asignación de responsabilidades, definiendo estándares de calidad, conllevando al éxito en el desempeño laboral.

La investigación es **novedosa** al enfocarse en el estudio del empowerment para fomentar el liderazgo, mejorar el desempeño partiendo de la responsabilidad compartida, estableciendo posibilidades de autocontrol con el propósito de promover la eficiencia, eficacia, el liderazgo, la motivación, que facilitan la toma de decisiones para resolver problemas.

El estudio del estrés y el empowerment es de **utilidad** para mejorar la toma de decisiones, planificación y ejecución de actividades laborales, aumentando la cooperación entre las personas que laboran en la Municipalidad, donde los trabajadores se sienten motivados para asumir responsabilidades y lograr los objetivos propuestos.

Las personas **beneficiarias** del trabajo relacionado con el estrés y el empowerment son un total de 25 personas; además serán beneficiarios, los trabajadores de la municipalidad, las personas que asisten, y servirá de guía para el conocimiento del público en general.

El trabajo investigativo es **factible** porque la investigadora posee los recursos humanos, materiales, técnicos, siendo su responsabilidad el recurso financiero, además existe el apoyo de los colaboradores de la Municipalidad, en el contenido conceptual se mantiene la autoría de diferentes estudiosos, autores e investigadores al ser criterios de significación que dan realce al presente trabajo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Identificar la influencia del estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los efectos del estrés en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.
- Determinar la importancia del empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.
- Elaborar un artículo académico (paper) que detalle el estudio del estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Después de revisados y analizados los documentos existentes en la Biblioteca General de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se deduce que existen investigaciones relacionadas con las variables de estudio en referencia a conceptos, definiciones y teorías.

Según Paredes, C., (2016, pág. 33) el estrés laboral perjudica en el desempeño, en la conformación de equipos de trabajo; dificultado las relaciones interpersonales enfatizando en:

El estrés es influyente en el incumplimiento de metas y objetivos empresariales, afectando en el liderazgo, en la administración de recursos; factor condicionante para la satisfacción labora, la autonomía en el cumplimiento de responsabilidades y el alcance de mayor productividad Paredes, C., (2016, pág. 33)

El trabajo efectuado aporta para futuras investigaciones al enfocarse en el estrés como influyente negativo para la autonomía, la autorrealización, al ser controlados los factores estresores se limita la ausencia de motivaciones, incrementando los incentivos y el reconocimiento a las actividades que realiza el trabajador, requiriéndose la aplicación de un proceso de selección para contratar al personal idóneo.

Según Cócheres, I., (2014, pág. 10), en el trabajo de investigación vincula como variables de análisis el empowerment y la calidad al servicio al cliente; después de efectuada la investigación establece:

Que el empowerment al integrar el liderazgo aporta significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, estableciendo un compromiso de éxito con la organización; lamentablemente su escasa aplicación perjudica en la planificación de capacitaciones que favorezcan en el desarrollo de conocimientos,

destrezas, para mejorar el rendimiento en los diferentes espacios de trabajo Cócheres, I., (2014, pág. 10)

Se deduce que el empowerment en la empresa incrementa la participación del trabajador en la realización de tareas con eficiencia para lograr mayor eficacia, influyendo en la productividad, en la solución de problema de forma responsable y en el rendimiento; deduciéndose la importancia de valorar atributos personales y competencias laborales que permiten crear una completa visibilidad de las habilidades que poseen los candidatos con relación al cargo al que están aplicando.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para Aguilar, E., (2014, pág. 34) actualmente las organizaciones, instituciones municipales tienen como finalidad fortalecer la administración de recursos humanos mediante la gestión de talento humano, conllevando a disminuir el estrés, el ausentismo laboral, la escasa designación de funciones para para disminuir conflictos en el ambiente laboral y mejorar el desempeño Aguilar, E., (2014, pág. 34)

Al tomar conciencia de la necesidad del trabajo para aportar en el bienestar del empleado o trabajador, se vincula las variables de estudio; el estrés laboral y el empowerment, manteniéndose en el proceso de construcción del conocimiento, teniendo como base la solución de problema manejo de tiempo, manejo de público, capacidad de hablar en público, capacidad de análisis y capacidad de exponer los principales puntos de vista.

2.3. Fundamentación Legal

Según lo dispuesto en el artículo 225 de la Constitución Política de la República del Ecuador (2008, pág. 22) agregándose además los artículos determinados por el Ministerio de Relaciones Laborales, (2017, pág. 2) incluyendo la Ley Orgánica de Servicio Público (2015, pág. 6) Artículo 3. Ámbito, las disposiciones hacen referencia a los recursos humanos y remuneraciones en la Administración Pública, literal 1, las entidades que conforman el régimen autónomo son creados por la constitución para prestar servicios públicos. Artículo 4.- Los servidores y servidoras del área pública ser mejores de 18 años, deben cumplir con la preparación académica, rescindir en el país Ley Orgánica de Servicio Público (2015, pág. 6)

En el presente trabajo se toma como base legal, las leyes indicadas al relacionarse con el trabajador público, en referencia al cumplimiento de funciones del trabajador establecen artículos que prohíben la discriminación, concretándose en la dignidad de la persona humana, generándose la equidad en la búsqueda de trabajo y en el cumplimiento de funciones, respetando la igualdad de trato en el empleo y la ocupación o la debida igualdad salarial.

La Constitución Política de la República del Ecuador (2008, pág. 12) Artículo 83; Código Orgánico de la Función Judicial (2015, pág. 4) Artículo 10; Ley Orgánica de Servicio Público (2015, pág. 15); artículo 23.- los derechos de las servidoras y servidores públicos se caracterizan por ser irrenunciables; literal a, poseer estabilidad percibir una remuneración acorde a la profesión; literal d, recibir indemnización literal g, tener vacaciones desarrollar los labores en un ambiente adecuado que beneficie en la salud fortalezca la integridad, la seguridad para el bienestar, desarrollar las capacidades humanas y cognitivas.

La investigación relacionada con el estrés y el empowerment toma como principal fundamento en el aspecto legal los reglamentos, normas, capítulos y artículos emitidos por la Constitución de la República, exponiendo el derecho que tiene el trabajador a una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia, logrando la estabilidad en el ambiente laboral.

Constitución Política de la República del Ecuador (2008, pág. 20) Artículo 173; Código Orgánico de la Función Judicial (2015, pág. 4) artículos: 90, 92, 94, 95 Ley Orgánica de Servicio Público (2015, pág. 16); artículo 24, prohibiciones en los servidores y servidoras públicos; literal a, abandonar de forma injustificada el puesto de trabajo, literal b, no desempeñar otras funciones o labores sin autorización; literal f, abusar de la autoridad.

En la presente investigación los artículos mencionados contribuyen en el aspecto legal, considerando que el trabajo tiene como característica ser un derecho y un deber social, donde el empleado, obrero, trabajador disfrutará y aprovechará de la protección del Estado, que el que establecerá normas para el desempeño del trabajador, además mantendrá el respeto a su dignidad, una subsistencia honorable, considerada y una remuneración justa de acuerdo a las labores que desempeñe, el cargo que ocupe con la finalidad de cubrir necesidades personales y familiares, debiendo regirse por normativas fundamentales.

Constitución Política de la República del Ecuador (2008, pág. 24) artículo 232; Código del Trabajo, (2015, pág. 8) Arts. 45 Ley Orgánica de Servicio Público (2015, pág. 16) artículo 25, jornadas legales de trabajo, literal a jornada ordinaria, jornada especial mantiene el principio de continuidad para lograr la equidad y cumplir con la optimización del servicio como lo estipula el Ministerio de Relaciones Laborales, (2017, pág. 2) artículo 27, las licencias con remuneración incluye a enfermedad física y psicológica, literal b, enfermedad catastrófica; literal c, maternidad; literal d.- paternidad, enfermedades psicológicas, estrés postraumático ansiedad generalizada, fobias, bipolar, alimenticios, de personalidad.

El bienestar del trabajo le permite afrontar tensiones, lo que favorece en la productividad en los procesos psicológicos, la cognición, las relaciones, interpersonales, que contribuyen en la relación social, el empoderamiento, la responsabilidad compartida que favorece para la resolución de problemas.

La normativa española considera que el estrés se constituye en riesgos para la salud y la seguridad; según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, (2015) Capítulo Primero relacionado con la Normativa sobre prevención de riesgos en el ámbito laboral incluye:

Horario de trabajo: los horarios deben disminuir y evitar conflictos debido a exigencias y responsabilidades, debiendo ser rotativos.

Participación/control: estimular al trabajador en la toma de decisiones y para mejorar el cumplimiento de funciones.

Carga de trabajo: verificar que las designaciones de actividades laborales se encuentren de acuerdo a las capacidades cognitivas, físicas y psicológicas.

Contenido: delinear las labores a través de motivaciones, estímulos, capacitaciones.

Roles: concretar los roles y compromisos en el trabajo.

Entorno social: crear oportunidades que favorezcan en la interacción social, incluyendo el soporte moral y beneficios relacionados con el trabajo.

Futuro: fortalecer la estabilidad laboral y promover la perfección en la carrera profesional.

La empresa fortalece en el trabajador las habilidades, capacidades para solucionar problemas, determina las funciones, labores y responsabilidades para disminuir la ambigüedad, mejorar la comunicación las condiciones de vida y de trabajo, el contenido, el control de condiciones, la salud de los trabajadores y su interrelación.

2.4. Categorías Fundamentales

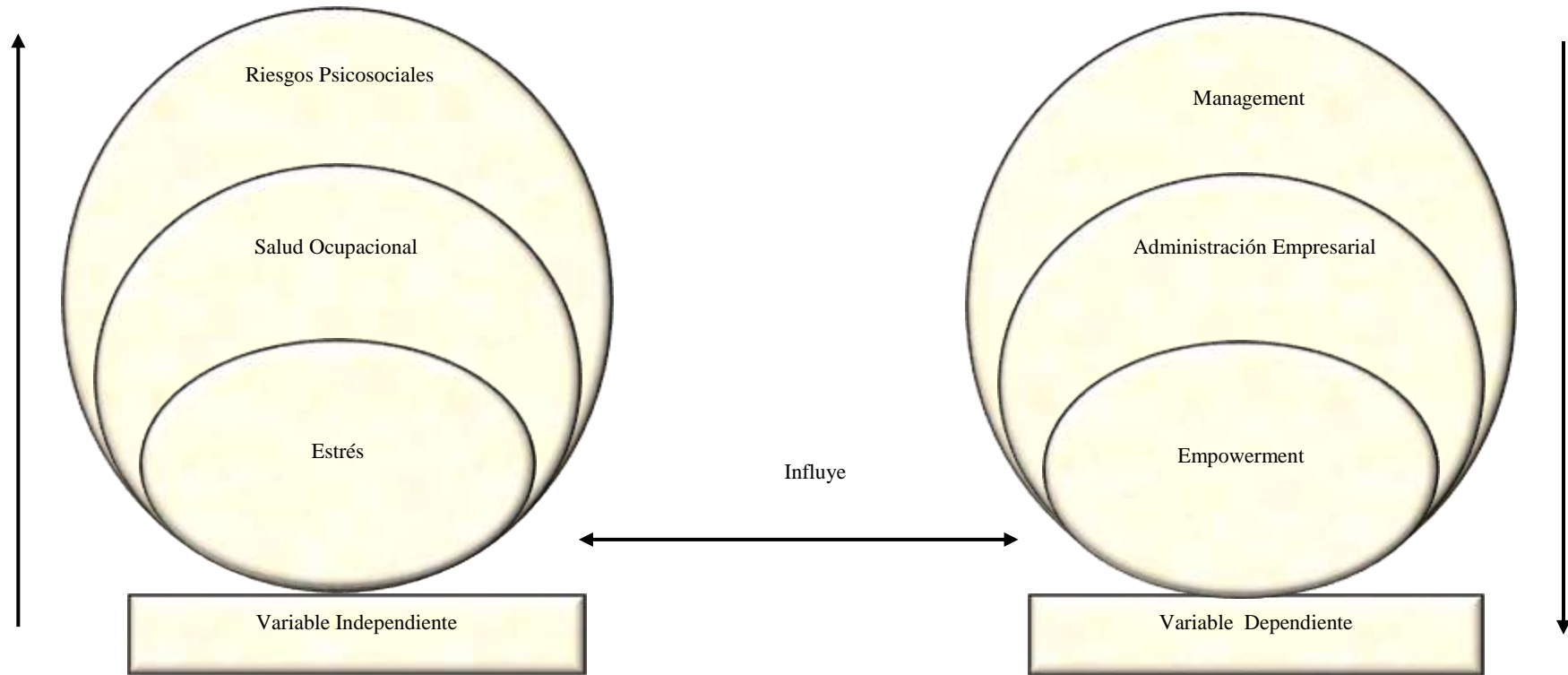


Gráfico N° 2. Categorización de Variables
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

A. Constelación de ideas: Variable Independiente

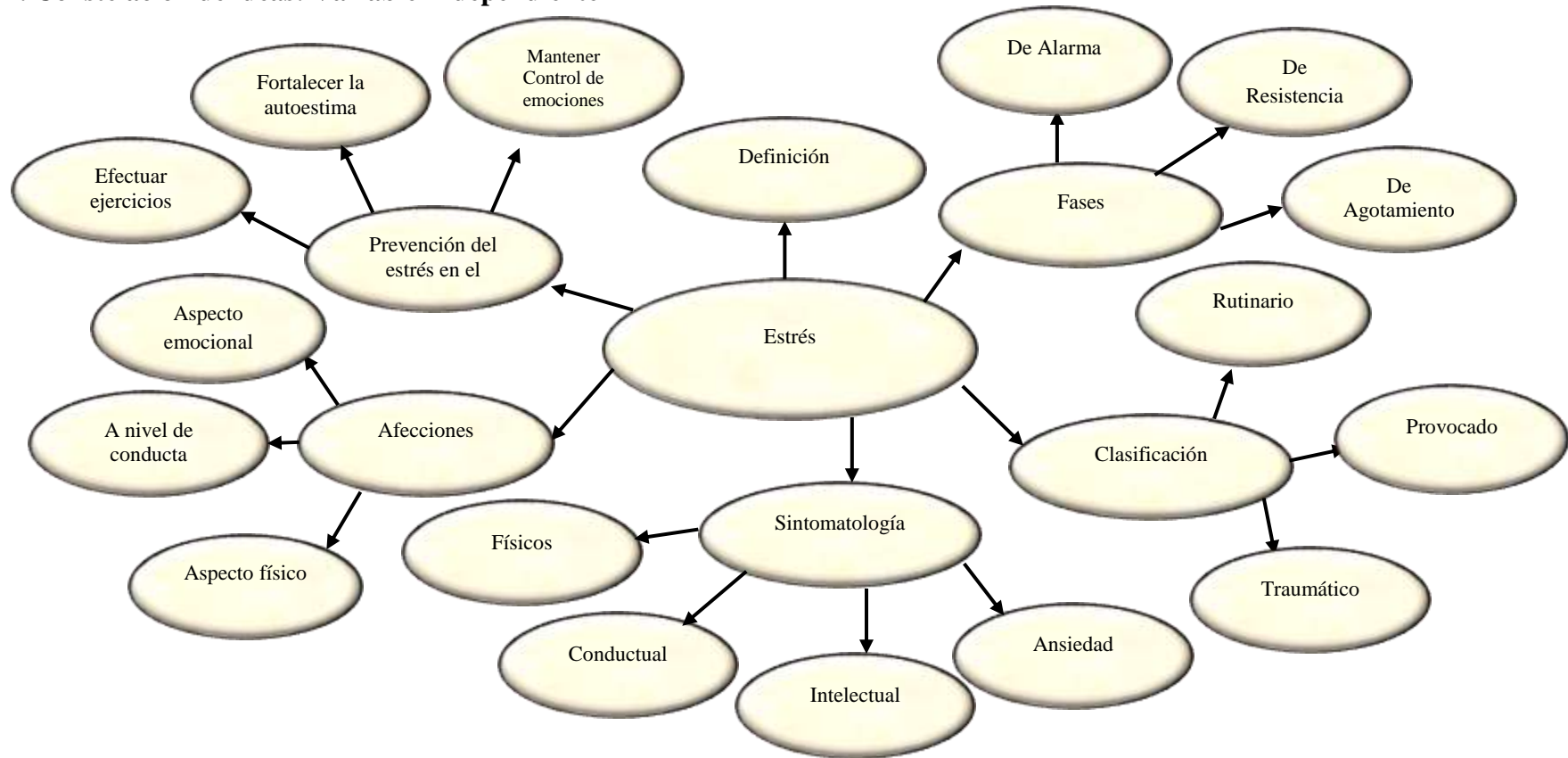


Gráfico N° 3. Constelación de ideas: Variable Independiente
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

B. Constelación de ideas: Variable Dependiente

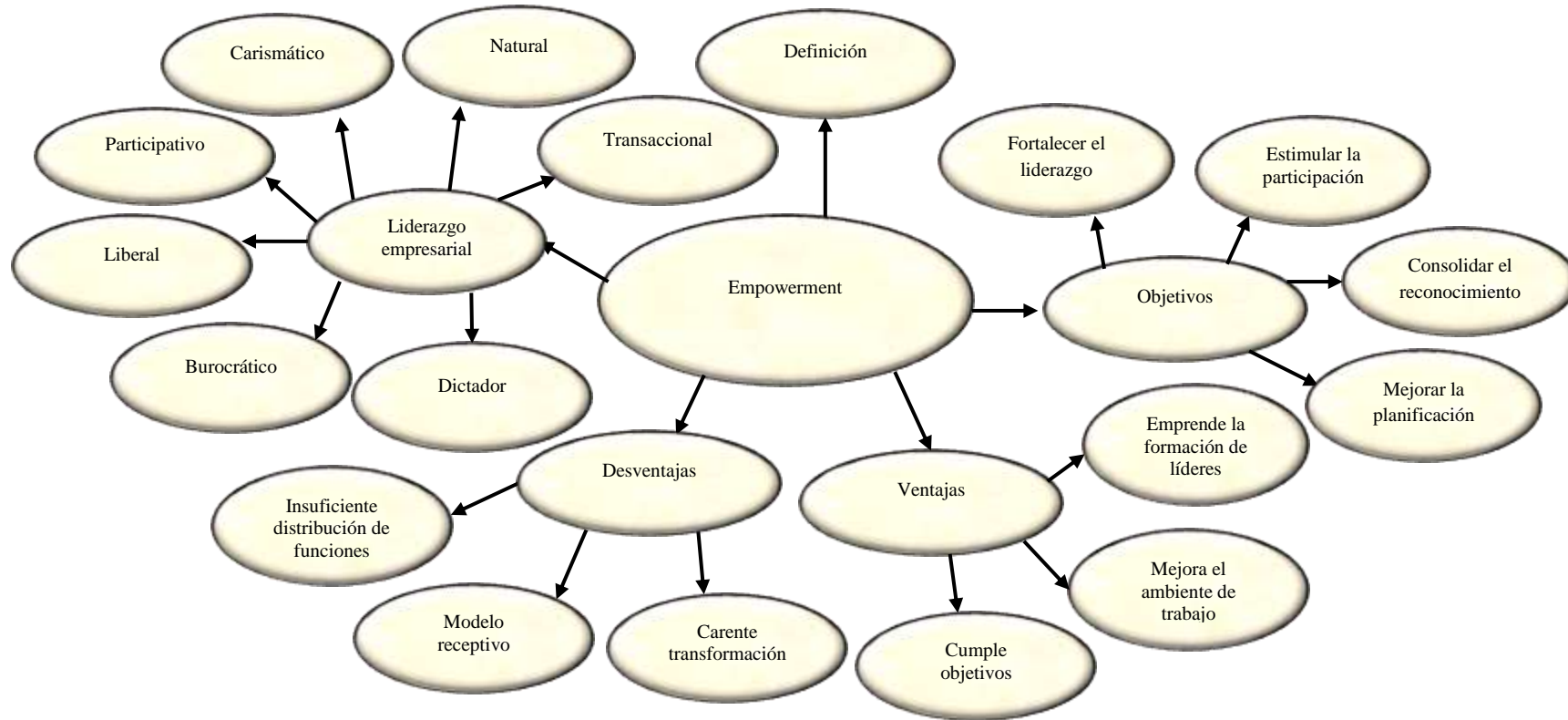


Gráfico N° 4. Constelación de ideas: Variable Dependiente
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

2.4.1. Fundamentación teórica

Estrés

Definición

El estrés es parte de los factores psicosociales que genera lentitud del pensamiento, disminuye la motivación, la autoconfianza debido a exigencias en las funciones, incluye las circunstancias de trabajo que requieren esfuerzo físico o mental que perjudica en la gestión de calidad.

Según Valverde, E., (2016, pág. 3), el estrés en el ambiente laboral se produce cuando en la empresa el trabajador tiene sobrecarga de trabajo, jornadas desmedidas, presión por parte del empleador, exagerada responsabilidad, deficientes sistemas motivacionales, carencia de incentivos, inestabilidad laboral, dando lugar a un bajo rendimiento, desempeño y productividad, ausentismo, limitadas relaciones laborales, problemas de atención, concentración y razonamiento aumentando el desorden en el ambiente laboral Valverde, E., (2016, pág. 3)

El estrés forma parte de las dificultades sociales y económicas considerando que al perjudicar en la salud del trabajador, restringe la productividad y competitividad empresarial, las afectaciones pueden ser en la salud física y emocional al influir de forma negativa en el desempeño de funciones, la calidad de liderazgo mediante el trabajo efectuado en forma aislada, sin existir el apoyo de los compañeros.

Según Bossa, N., (2007, pág. 5) El estrés genera inseguridad en el cumplimiento de actividades, incrementando el ausentismo, al aportar en la baja autoestima en el abandono de actividades y en ocasiones del trabajo, factores limitantes para alcanzar la satisfacción, el desempeño, el liderazgo, el uso de habilidades personales, que disminuye la autonomía y capacidad de control Bossa, N., (2007, pág. 5)

El estrés es un estudio que impacta en el clima laboral al integrar la cultura organizacional, los diferentes tipos de liderazgo, la comunicación efectiva; el conocimiento a través de las investigaciones efectuadas por diferentes estudiosos conduce a la realización de cambios para incrementar la satisfacción del trabajador,

la competitividad, que favorece en el desarrollo de experiencias significativas en la regulación de emociones, las facultades para tomar decisiones con autonomía, dando al trabajador, obrero o empleado oportunidad para mejorar las habilidades y conocimientos.

El estrés es considerado como accidente laboral o accidente de trabajo, de acuerdo al criterio profesional de Bossa, N., (2007):

Es una enfermedad de la profesión que incluye depresión, angustia, desconfianza, contraídos por el trabajador en la realización de actividades diarias y el cumplimiento de funciones teniendo como motivo la ejecución de tareas, debiendo ser comprobada por organismos de la salud laboral

El estrés es un estado de tensión personal que sufre una persona como producto del trabajo que realiza en el ambiente laboral; su calificación como un accidente laboral o accidente de trabajo tendrá consecuencias legales y posteriormente económicas, al ser evaluado por el psicólogo se establece las causas que lo han generado, en la mayoría de los casos se ha descartado la simulación o exageración de sintomatología (pág. 26)

Fases

El apoyo social en el ambiente de trabajo acrecienta la habilidad para enfrentar situaciones provocadas por el estrés, al tener como componentes las relaciones sociales, el control en situaciones de riesgo que afectan a la salud y el desempeño, lo que disminuye la desconfianza, preocupación, intranquilidad, depresión, siendo que el cansancio es incitado por la exigencia en el rendimiento con un nivel superior excesivo lo que provoca trastornos físicos y mentales.

La investigadora Camargo, B., (2013, págs. 4-8), menciona las investigaciones efectuadas por Selye, Hans en 1975, y da a conocer como fases del estrés: fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento.

Fase de alarma

Ante la aparición de un peligro se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal; todos los procesos que se originan son reacciones encaminadas a disponer el organismo para enfrentar una tarea o esfuerzo; la fase primera conjetura la activación de influencias directas e interacciones retroalimentadas entre el hipotálamo y la glándula pituitaria.

La fase de alarma es percibida cuando se produce una movilización de las defensas del organismo; crece la frecuencia cardíaca, se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos, se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción Camargo, B., (2013, pág. 4)

En la primera fase se obtiene como características: el aumento de la capacidad respiratoria, la dilatación de las pupilas, el incremento de la coagulación de la sangre y el acrecentamiento del número de linfocitos (células de defensa); es decir existe una reacción instantánea, involuntaria, inconsciente o automática integrada por síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad

Fase de resistencia

Según Camargo, B., (2013, pág. 4) La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés; cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación originan un proceso de resistencia. La segunda fase integra la de adaptación a la situación estresante que desarrolla procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a negociar la situación de estrés de la manera menos ofensiva para el ser humano, especialmente en el ámbito laboral Camargo, B., (2013, pág. 6)

En esta etapa el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones: normaliza los niveles de colesterol, reduce la resistencia frecuente del organismo, aminora el rendimiento, incrementa una menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos y de carácter psicossomático.

Fase de agotamiento

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta aumentando el agotamiento, la fatiga y la impotencia, caracterizándose el estado de estrés por su intensidad en la persona afectada esencialmente a las personas en el campo ocupacional, que cuando no puede afrontar opta por el aislamiento, abandono del puesto y en ocasiones la separación definitiva del trabajo.

Para Camargo, B., (2013, pág. 8), en la fase de agotamiento, el organismo se colapsa y no puede defenderse de las situaciones de agresión, acometimiento, provocación y amenaza; las reservas psíquicas y biológicas disminuyen, siendo probable que el trabajador afectado desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación Camargo, B., (2013, pág. 8)

Cuando la agresión, ofensa o violencia aumenta los recursos del trabajador no son suficientes para lograr la superación y mejorar la adaptación o conciliación, generando alteraciones en el aspecto tisular, además aparece la patología psicosomática, denominada trastorno psicológico, que afecta en el progreso intelectual, cognitivo, el pensamiento y habilidades del lenguaje

Clasificación

El estrés es percibido cuando el ser humano enfrenta situaciones amenazantes originadas por el sobreesfuerzo, que pone en riesgo su bienestar personal, su persistencia perjudica en la autoestima probabilidades de existir la autorrealización al incrementar problemas de salud Solís, S.; González, U., (2013, págs. 10-11) mencionan la siguiente clasificación del estrés:

El estrés puede ser rutinario: surge cuando el ser humano posee exagerada responsabilidad incluye la presión en el trabajo y obligaciones en las diferentes actividades efectuadas diariamente, aumentando la depresión, agobio que da lugar al resentimiento, angustia y en ocasiones ansiedad, que conllevan al nerviosismo y falta de equilibrio desencadenando situaciones de conflicto, problemas, de socialización Solís, S.; González, U., (2013, pág. 10)

Estrés provocado: involucra cambios repentinos, que conllevan a conductas ofensivas, violentas, originadas por inestabilidad laboral, dificultades familiares, inadecuadas relaciones laborales, carente comunicación en el ambiente laboral,

insuficiente estabilidad laboral, agotamiento, fatiga o debilidad en las áreas fisiológica, cognoscitiva, motora o motriz Solís, S.; González, U., (2013, pág. 11)

Estrés traumático: conocido como trastorno de ansiedad; incluye desastres naturales, accidentes de tipo automovilístico, accidentes en el ambiente laboral con maquinaria, entre otros; asaltos, combates, agresiones verbales permanentes, violencia en el ambiente familiar o laboral, violaciones, acoso sexual, el peligro, conflictos, muertes o enfermedades Solís, S.; González, U., (pág. 10)

El estrés, al estar constituido por las fases de alarma, resistencia y el agotamiento, afectando especialmente a trabajadores en las diferentes empresas, caracterizándose por implicar un incremento de la frecuencia de las ondas cerebrales producidas por la activación de miles de neuronas, el estrés proviene de reacciones emocionales adquiridas en el ambiente laboral.

Sintomatología

Los síntomas de estrés que afrontan con mayor frecuencia los trabajadores de diferentes empresas según Arocena, Ceballos, & Rezola (2014, págs. 6-8) son:

Ansiedad o ataques de pánico, timidez, temor, angustia, preocupación y constante presión.

Síntomas intelectuales, confusión, complicaciones en el entendimiento, dificultades en el razonamiento, en la concentración, la toma de decisiones y memorización.

Síntomas conductuales, nerviosismo, irritabilidad, deseos de llorar en forma continua, risa nerviosa, disminuye el apetito.

Síntomas físicos: problemas estomacales, dolores de cabeza y dolores de pecho reacciones alérgicas: eczema y asma problemas del sueño beber en exceso, comer en exceso, fumar o usar drogas tristeza o depresión Arocena, Ceballos, & Rezola (2014, pág. 6)

Los cambios físicos aumentan la tensión de los músculos, el sudor, la carencia de sueño, los dolores corporales musculares, de cabeza, dolencias en el cuello, la espalda, los brazos, manos, pies, fatiga, impotencia, agobio, sofocación, indigestión,

carencia de apetito, abundancia de alimentación, irritaciones, inflamaciones o sarpullidos.

El insuficiente control del estrés, genera dificultades en la respiración debido a la carencia de aire en los pulmones, lo que aumenta infecciones respiratorias pudiendo mencionarse gripes, resfriados, inflamaciones o pulmonías causas que empeoran las enfermedades habituales que incrementan la ansiedad, la intimidación, el pánico y la preocupación.

Las dificultades cardiacas presentadas con dolor en el pecho, los problemas estomacales como la gastritis los síntomas de nerviosismo en su mayoría tienen como origen el estrés que afecta en el área emocional que acrecienta las conductas inapropiadas, agresión, física o psicológica, irritabilidad, ansiedad depresión, carentes decisiones, limitaciones en la concentración entre otros.

Afecciones

El estrés se encuentra presente en la vida diaria teniendo como efectos negativos trastornos físicos, emocionales y mentales que perjudican en la salud y la forma de vida; el estrés afecta al trabajador en tres aspectos: físico, emocional y conductual.

Aspecto físico

El estrés es considerado uno de los problemas de mayor trascendencia que perjudica en la salud del trabajador, en el cumplimiento de sus responsabilidades y en el progreso de la organización, perjudica en la satisfacción seguridad y la salud en el trabajo, limita la competitividad de empresas y economías nacionales; según los autores Hermosa, A.; Perilla, L., (2015, pág. 9), mencionan que:

El desgaste en el aspecto físico tiene como causa el estrés incontrolado que puede originar reacciones a largo plazo al estar asociadas a la artritis, la gastritis, diabetes, además se relaciona con lesiones y aseveraciones al corazón la hipertensión y

colesterol, padeciendo el trabajador enfermedades al corazón, relacionándose con la disfunción renal Hermosa, A.; Perilla, L., (2015, pág. 9)

En el aspecto físico las cargas de trabajo desproporcionadas, las exigencias contrarias, carente especificación del puesto, cumplimiento de funciones y responsabilidades; la gestión deficiente de la empresa para mejorar la infraestructura y acondicionar el lugar de trabajo, influye en la inseguridad, el rendimiento y el desarrollo personal al provocar problemas respiratorios, cardiacos, palpitations continuas, mareos, alteraciones nerviosas, sudoraciones.

Aspecto emocional

Inquietud desesperación, nerviosismo aumento de angustia e inseguridad baja autoestima, deseos de llorar en forma permanente, preocupación, necesidad de dormir son efectos producidos en el trabajador por el limitado manejo y afrontamiento del estrés, Chiquinga, P., (2017, pág. 6) en su investigación relacionada con el estrés exterioriza lo siguientes:

Las emociones se encuentran presentes en todas las acciones que se realiza en cada momento de la vida constituyéndose en el factor principal para el desarrollo de enfermedades psicológicas como conflictos familiares, laborales y sociales; fracasos profesionales, frustraciones laborales, presión para el cumplimiento de tareas y adquisición de hábitos inapropiados como el fumar o consumir licor. Chiquinga, P.,(pág. 6)

Los trabajadores que poseen inestabilidad laboral demuestran comportamientos pasivos y en ocasiones agresivos, condicionando la actuación con responsabilidad y compromiso.

Además el estrés genera dolores de cabeza e indecisiones que condiciona la solución de problemas en los diferentes ambientes, dando lugar al nerviosismo, el miedo, el temor a fracasar y ser despedido.

Aspecto conductual

Para la investigadora Chilibingua, P., (2017, pág. 6)

El estrés tiene origen en las actividades de rutina integra las presiones del trabajo la familia, el ambiente social, incluye la responsabilidades y obligaciones, lo que conlleva a un cambio en el comportamiento, la conducta y la forma de actuar que trae consigo abandono del trabajo, divorcios, enfermedades (pág. 8)

El estrés es evidencia de a través de un cambio en el ser humano pudiendo en la capacidad de adaptación, dando lugar a reacciones psicológicas que engloba elementos emotivos, cognitivos y de comportamiento requieren del esfuerzo del cerebro para ser controlados, caso contrario incrementa las alteraciones fisiológicas entre otros la frustración, desacierto y depresión.

Prevención del estrés en el campo laboral

Según los autores Monsalve, L.; Montero, W.; Sánchez, M., (2016, págs. 7-9) para disminuir el estrés en el campo laboral consideran necesario:

Efectuar ejercicios en forma permanente con la finalidad de mejorar el estado físico, el control de emociones; además practicar una dieta equilibrada, evitar el trabajo durante más de diez horas diarias y dormir mínimo de seis horas W.; Sánchez, M., (2016, pág. 7)

Fortalecer la autoestima laboral a través de auto reconocimiento, la autorresponsabilidad, el autocontrol para lograr la satisfacción, mejorar el clima laboral, las relaciones interpersonales, cumplir a cabalidad las funciones, demostrar fuerza de superación, cooperar con la productividad, alcanzar las metas establecidas a nivel personal como empresarial Monsalve, L.; Montero, W.; Sánchez, M., (2016, pág. 8)

Mantener el control de emociones, en la resolución de conflictos, evitar alteraciones, para disminuir la ansiedad, enfermedades estomacales, debido a que la información se transmite al cerebro y el resto del cuerpo, mantiene el orden en los procesos de memoria y el pensamiento, además se regula la frecuencia cardiaca y respiración Monsalve, L.; Montero, W.; Sánchez, M., (2016, pág. 9)

En las actividades relacionadas con el campo laboral, es prioritario el control en relación a las pausas y ritmos en las actividades para fortalecer las capacidades y habilidades, de esta manera se efectuará un trabajo con óptima calidad, dando

oportunidad para la exteriorización en la creatividad, el aprendizaje, la organización, planeación, ejecución de funciones y tareas, disminuyendo los índices de rotación, inestabilidad y abandono del trabajo.

Salud Ocupacional

La salud de los trabajadores se constituye en parte importante de la empresa, debido a los diferentes accidentes, dificultades y problemas que enfrentaban se dio lugar a la salud ocupacional teniendo como propósito promover, impulsar y apoyar al bienestar tanto físico, emocional, intelectual de las personas que desempeñan un cargo u ocupación.

La salud ocupacional tiene como prioridad disminuir los accidentes de trabajo, incrementar la seguridad, mejorar la comunicación interna y externa que incrementa el cumplimiento de disposiciones emitidas por la organización, es así como la autora Nieto, B., (2016, pág. 3) expone:

La seguridad ocupacional mediante procedimientos aporta en el mejoramiento de los ambientes de trabajo, acrecentando el desempeño enfatizando en la prevención de accidentes y enfermedades físicas como mentales reduciendo los riesgos de salud, que apoyan para lograr el desarrollo personal, la satisfacción profesional y social para elevar la productividad, optimizar las relaciones laborales y el bienestar personal y empresarial Nieto, B., (pág. 3)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud ocupacional se define como una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos Nieto, B., (pág. 5)

La actitud del trabajador se vincula con la salud y el bienestar, tomando como guía los riesgos que afectan a la salud, mencionándose los aspectos psicológicos, físicos, las inadecuadas relaciones, realización de tareas repetitivas, la monotonía, escasa libertad en la expresión; al inicio apareció para contribuir en la protección de aquellas personas que enfrentaban riesgos físicos cuando cumplían con sus

responsabilidades en diferentes empleos, abarcando a todos los empleados tanto del área pública como privada de cualquier oficio, actividad o profesión.

Mejoramiento de la salud del trabajador

Como primordial objetivo, la salud ocupacional aporta en el trabajo con seguridad, genera un clima de trabajo agradable encaminándose hacia la salud y bienestar se encuentra relacionado con el ambiente físico y las oportunidades de adaptación del trabajador para cumplir determinada función cargo, además integra en el bienestar aspectos psicológicos y psíquicos.

Los investigadores: Salanova, M.; Martínez, I.; Llorens, S., (2014, págs. 5-6) establecen como objetivos los siguientes:

- Promover la salud de los trabajadores: Es importante mantener y promover la salud de los empleados, así como también la capacidad que posea cada uno; mientras que las condiciones de trabajo deberán ser lo suficientemente óptimas para favorecer la salud y el bienestar de los mismos, enfatiza en la creación de sistemas organizacionales para favorecer la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, aporta para promover un clima positivo en la organización que busca alcanzar una mayor eficiencia y la optimización de recursos para mejorar la productividad de la empresa Salanova, M.; Martínez, I.; Llorens, S., (pág. 5)
- Estimular el apoyo social en el ambiente de trabajo: aumenta la habilidad para enfrentar situaciones provocadas por el estrés, al tener como componentes las relaciones sociales, el control en situaciones de riesgo que afectan a la salud y el desempeño, lo que disminuye la desconfianza, preocupación, intranquilidad, agotamiento o depresión, siendo que el cansancio es incitado por la exigencia en el rendimiento con un nivel superior excesivo al normal lo que provoca trastornos físicos y mentales Salanova, M.; Martínez, I.; Llorens, S., (pág. 6)

Para el desarrollo de mejores situaciones de salud individual y colectiva, se requiere del control que la empresa establezca a través de acciones prioritarias, la creación de entornos de apoyo contribuyen para el desarrollo de habilidades propias, en el ambiente laboral se incluye normativas para la prevención de enfermedades del trabajo y aquellas actividades de aspecto no ocupacionales que impactan en el

ámbito laboral, involucra además la prevención de lesiones y enfermedades para el control de los riesgos a la salud.

Ergonomía

La ergonomía se caracteriza por analizar la adaptación del entorno al trabajador de la empresa u organización, mediante conocimientos físicos, funcionales, psíquicos, sociológicos y competentes, crea métodos que apoyan para disminuir el nivel de accidentes, incidente, contratiempos y de lesiones, y aumentar la productividad mediante el mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo Céspedes, Y. S., Castro, M., & Álvarez, Y., (2013, pág. 2)

La ergonomía, se considera una disciplina que incluye diferentes factores como el físico, cognitivo y social; además integra las áreas organizacionales y ambientales Analiza la relación entre el trabajador, el lugar de trabajo y el diseño de puesto de trabajo con el fin de obtener mayor productividad al influir en la comunidad y salud del trabajador, integra en el estudio la iluminación que debe ser adecuada al ambiente.

Iluminación: La iluminación de la zona área de trabajo empresarial debe mantener la calidad, siendo que el 80% de la información transmitida al cerebro tiene origen visual y espacial; las inadecuadas condiciones sensoriales perjudican en la sensación de bienestar de los trabajadores, disminuyen la productividad y aumentan los accidentes.

Ventilación: todos los ambientes de trabajo requieren de ventilación, por medio natural o mecánico, con la finalidad proporcionar oxígeno para disminuir la contaminación del ambiente en la empresa, generado por humos, gases, fluidos y vapores producidos por métodos industriales.

Temperatura al ser controlada en la empresa evita la incomodidad o riesgos a la salud, disminuye el nivel de presión, las circunstancias nocivas de esta manera se aporta para el bienestar del trabajador y el contexto laboral Vieco, G.; Abello, R., (2012, pág. 6)

El ruido incrementa la tensión disminuye la concentración la temperatura, las condiciones climáticas perjudican en el rendimiento vibraciones, contribuye en las condiciones ambientales confortables se vincula con el trabajo en turnos, los descansos y el horario de ambientación prevaleciendo su importancia para disminuir los problemas de salud, al ser un sonido indeseado ocasiona tensiones

que impiden la concentración en la empresa puede originar accidentes que desfavorecen en la comunicación.

Riesgos psicosociales

En el ambiente laboral se relaciona los riesgos psicosociales, las afecciones, la carencia de comunicación y la insuficiente designación de funciones; que generan un cambio en la cultura organizacional, en el comportamiento y en el cumplimiento de funciones para Arcos, F., (2016, pág. 3)

Los factores psicosociales generan riesgos para la salud, pueden ser afectaciones al estado fisiológico, el aspecto emocional, que dan origen a la incertidumbre, intranquilidad, descuido, insensibilidad, elementos que limitan las habilidades en la concentración, comprensión o la toma de decisiones, en el aspecto conductual el ser humano desarrolla el consumismo en sustancias, violencia y agresividad Arcos, F., (pág. 3)

Los riesgos psicosociales en ambiente laboral integran como aspectos el diseño, distribución y orientación del trabajo y el ambiente social que pueden producir perjuicios mentales, sociales o corporales que incrementan dificultades cognitivas, sensitivas y conductuales que disminuyen la salud física e intelectual, al generar trastornos psicosociales.

Causas que incrementan los riesgos psicosociales

Las inadecuadas condiciones laborales ocasionan accidentes y enfermedades relacionados con la salud del trabajador, al exponerse a sufrir daños en su salud en los aspectos emocionales, mentales o físicos, pudiendo presentar ansiedad, estados depresivos, alteraciones cardíacas, depresión o ansiedad.

El estrés se genera cuando existe un cambio o una situación nueva, teniendo como elemento la carencia de información, escasa comunicación, inadecuados canales de

difusión, los autores Gutiérrez, A.; Vilorio, D., (2014) mencionan como causas que incrementan los riesgos psicosociales, las siguientes:

Reforzada carga de trabajo y presión en el tiempo de ejecución: la excesiva carga de trabajo y presión en el tiempo de ejecución para cumplir o ejecutar acciones, tareas o responsabilidades, disminuye el cumplimiento en las funciones del trabajador, aumenta la comunicación y el dialogo ineficaz que origina una inadecuada gestión en la organización, mientras el carente apoyo de la dirección empresarial da lugar a inapropiadas relaciones interpersonales, que son evidenciadas en la agresión, provocación, intimidación y temor Gutiérrez, A.; Vilorio, D., (2014, pág. 6)

Con el desarrollo de la industria y el control de riesgos psicosociales disminuye el estrés, la violencia, agresividad, el acoso en el ambiente laboral; las normas preventivas aportan para limitar el conflicto entre la familia y la responsabilidad, prevaleciendo su contribución en la exteriorización de emociones, el liderazgo para tomar decisiones, la motivación y autoestima.

Liderazgo inadecuado y el estrés: Entre los factores de riesgo psicosocial sobresale el estrés laboral se caracteriza por ser general, producido por el nivel jerárquico autoritario, absorbente y autocrático, los diferentes cambios de puesto de trabajo o cambios de roles, la insuficiente designación e tareas, los autores Gutiérrez, A.; Vilorio, D., (2014, pág. 5) en su trabajo mencionan como características del liderazgo autoritario las siguientes:

El temor, depresión y angustia: la imposición genera miedo, angustia, temor en los trabajadores la designación de funciones, sobresale la desconfianza hacia las personas que se encuentran en su entorno, genera un ambiente de inseguridad y desmotivación, que restringe la creatividad, la valoración individual y rendimiento, al incrementar un clima de trabajo negativo las consecuencias de esos riesgos se incrementa, dando lugar a la ansiedad, estrés, problemas cognitivos que como la carente concentración para cumplir con las responsabilidades establecidas en el ambiente laboral Gutiérrez, A.; Vilorio, D., (2014, pág. 5)

El inadecuado liderazgo en la empresa perjudica en el cumplimiento, de tareas y responsabilidades, no da lugar a la flexibilidad demuestra despreocupación por el bienestar del trabajador y salud ocupacional, obstaculiza las relaciones dentro del equipo, crea una situación de inseguridad y desinterés para alcanzar las metas propuestas.

Los riesgos psicosociales y la salud del trabajador

Las interacciones determinadas entre el trabajo, el ambiente y satisfacción dan origen al fortalecimiento de las condiciones organizativas, para influir en la salud, el rendimiento y la bienestar en el trabajo, teniendo importancia en la economía empresarial, incrementándose la exigencia del acatamiento de normas que salvaguarden al personal, obreros o empleados contra los riesgos en el campo laboral, de esta manera se disminuye en la adquisición de enfermedades profesionales.

Los investigadores Vieco, G.; Abello, R., (2012, pág. 6) mencionan como aspectos básicos:

El control de riesgos psicosociales favorece en la salud del trabajador tanto en el aspecto mental como psicológico que conlleva a la interacción entre los miembros de la organización, requiriéndose la realización de actividades que favorezcan en las relaciones interpersonales, la motivación de esta manera se disminuye el aislamiento, la incomunicación, nerviosismo, tensiones, sentimientos de soledad Vieco, G.; Abello, R., (2012, pág. 6)

Los riesgos psicosociales perturban en el cumplimiento de derechos del trabajador, integran consecuencias que avanzan desde el nivel físicos y psicológicos hasta el intelectual o mental reflejado en el insuficiente equilibrio mental, en las afecciones psicopatológicas o psíquicas; se agrega además la violencia en el sentido de acoso laboral o sexual, los comportamientos agresivos, conflictos e incumplimientos, el carente apoyo, factores que condicionan el progreso laboral.

Según Acevedo, G.; Sánchez, J.; Farías, M.; Fernández, A., (2013, pág. 7) para fortalecer la salud mental o psicológica del trabajador mencionan como aspectos elementales:

Realizar actividades que motiven en las relaciones interpersonales, en la cordialidad y el respeto hacia los compañeros de trabajo y personas que laboran en la empresa.

Las reuniones al ser continuas contribuyen en el mejoramiento del clima laboral, integrándose entre ellas: onomásticas, bienvenidas, festejos, homenajes o despedidas o jubilaciones de empleados.

Los almuerzos o cenas por diferentes motivos como la navidad inciden en la estimulación hacia el mejoramiento de la productividad y seguridad en el ambiente en que se desenvuelve el trabajador Acevedo, G.; Sánchez, J.; Farías, M.; Fernández, A., (pág. 7)

Los directivos de las diferentes empresas al motivar al trabajador y estimular la integración a determinados grupo de trabajo disminuye situaciones generadoras de estrés, dando origen a la participación activa, el equilibrio entre el cumplimiento de funciones y responsabilidad familiar, estimula las prácticas sobre seguridad laboral., el trabajo emocional, incrementa la evaluación de riesgos, las habilidades personales, autonomía y autorrealización.

2.4.2. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente

Management

El Management tiene su inicio en el sistema industrial, nace de la necesidad que presenta las organizaciones productivas que deben manejar en forma adecuada los recursos, es así como Dessler, G.; Ayala, L., (2015, pág. 1) mencionan:

La terminología management tiene como significado “buen trabajo en equipo”, es ejercido en cualquier organización, en su calidad de guiador de esfuerzos empresariales, mejora las relaciones intrapersonales e interpersonales orientándose en el perfeccionamiento de capacidades de adaptación al entorno empresarial.

El significado de management ha tenido diferentes variaciones a través del tiempo alcanzando la función de autoridad en la empresa que impulsa la gestión de relaciones humanas, debido a que se encuentra integrado por principios que apoyan para mejorar la estabilidad mediante procesos de transformación para alcanzar proyectos, metas, propósitos e ideales.

Mediante la aplicación del management los trabajadores comprenden las especificaciones en las tareas que deben efectuar, centrando sus esfuerzos en el cumplimiento de propósitos que la empresa ha planificado de esta manera se

optimiza el rendimiento, el desempeño laboral, el trabajo cooperativo y se mejora la eficiencia.

Los investigadores Dessler, G.; Ayala, L. (2015, pág. 24) en la investigación que efectúan incluyen la siguiente definición:

Management abarca todas las obligaciones y funciones que atañen a la iniciación de una empresa, su financiamiento, el establecimiento de todas las principales políticas, la provisión de todo el equipamiento necesario, el diseño de la forma general de organización, al tener como visión la motivación al trabajador y organización de actividades a través de la gestión de recursos que se relacionan con el liderazgo y la capacidad para dirigir y determinar las actividades a efectuarse Dessler, G.; Ayala, L., (2015, pág. 24)

Sin ninguna duda el management es uno de los fenómenos más importantes del mundo actual, dentro de sus prioridades se encuentra la organización, planeación de la empresa para integrarla en una unidad, mediante procesos dinámicos que buscan alcanzar objetivos y propósitos, en los procedimientos se encuentran la comunicación fluida entre los integrantes de la institución, la coordinación de actividades, la distribución de responsabilidades, tareas y actividades.

La tarea primordial del management es fortalecer en las personas, trabajadores, colaboradores, obreros la capacidad para plantear y alcanzar objetivos comunes, mediante continuas capacitaciones que determinan el alcance de resultados y el enfrentamiento a los cambios actuales y transformaciones, al criterio mencionado Tedeschi, J., (2013, pág. 5) agrega:

El management hace referencia al conjunto de conocimientos modernos y reglamentados en dependencia con los procedimientos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las instituciones en interacción con el contexto social encaminado por la racionalidad social y técnica para obtener un nivel apropiado de eficiencia, positivismo, firmeza y productividad Tedeschi, J., (2013, pág. 5)

De acuerdo a las normas establecidas por el management, la dirección empresarial se sustenta en la asignación de recursos, que integra el capital humano sin el cual la empresa u organización dejaría de funcionar, los recursos materiales que son parte del progreso de la empresa.

La tecnología, de acuerdo a la actividad empresarial debe mantener la innovación, actualización y modernización, el financiero da a conocer que la empresa posee el capital suficiente para la realización de actividades económicas que incluye todos los gastos generados por la empresa, al igual que las ganancias obtenidas y las normativas legales a las que debe ajustarse.

Importancia

Según Andreu, R.; Rosanas, J., (2016, págs. 5-8) el management es una herramienta administrativa que se caracteriza por el desarrollo y progreso para alcanzar resultados empresariales satisfactorios, es ajustable a cualquier tipo de institución y sus deducciones fundamentales son:

La creación de valor económico, el management produce bienes y servicios ventajosos para la satisfacción de las necesidades mediante la coordinación de recursos productivos para conseguir el producto final esperado Andreu, R.; Rosanas, J., (2016, pág. 5)

El bienestar y desarrollo de las personas, el management regulariza todas las actividades responsables de su desarrollo profesional como personal, reconoce el bienestar en el lugar de trabajo y su importancia en la calidad de vida personal Andreu, R.; Rosanas, J., (2016, pág. 6)

La creación de modelos sociales, las personas desempeñan sus funciones, contribuyen en la creación de una nueva cultura y adoptan nuevos valores, Los cambios en la manera de vivir implican distintos horarios de trabajo, tienen consecuencias sociales importantes en la vida individual, de pareja y en las relaciones laborales Andreu, R.; Rosanas, J., (2016, pág. 8)

El management al ser una estrategia empleada para motivar, estimular la responsabilidad; se encuentra enlazado con la manera de dirigir para conseguir metas y objetivos, siendo que las actividades siempre serán dirigidas por los

gerentes, es decir la delegación de autoridad se encuentra en la unidad de mando de jefes y autoridades que son encargados de la gestión de talento humano a través de la conformación de equipos de trabajo cooperativo y participativos.

El management tiene como meta integrar a los trabajadores para el cumplimiento de un propósito común que beneficie al crecimiento de la empresa y que favorezca en la realización personal por tanto tiene como principal actividad el definir la misión, visión y objetivos a alcanzar proyectándose en el corto mediano y largo plazo, definiendo y determinando las actividades a ejecutarse durante períodos de tiempo, con el fin de innovar en la calidad y el servicio.

Fases

El management posee como habilidad la realización del análisis, la investigación e indagación para ampliar el conocimiento sobre los acontecimientos o sucesos en el entorno, según Hernández, J., (2015, págs. 8-10) el management estratégico consta de cuatro fases básicas e interrelacionadas:

Análisis estratégico, es la configuración de una idea acerca de las influencias claves sobre el bienestar presente y futuro de la institución. Formulación de la estrategia, es la generación de opciones estratégicas, evaluación de opciones estratégicas valorando las ventajas relativas, selecciona las estrategias de acuerdo a sus ventajas y desventajas. Implantación, se especificarán las acciones concretas a emprender en las diferentes áreas y a los distintos niveles organizativos. Control, se fundamenta en la retroalimentación del sistema; es importante aplicar el control que permita tomar acciones preventivas más que correctivas Hernández, J., (2015, págs. 8-10)

El management al establecer actividades innovadoras, capacitaciones permanentes contribuye en el desarrollo de capacidades y conocimientos para fortalecer el comportamiento y relaciones interpersonales; la orientación fortifica en la dirección y gestión, factores esenciales para la buena Administración de recursos, el trabajo eficiente y el compromiso efectivo.

Mediante la aplicación de la estrategia del management, en el ambiente empresarial, la capacidad que la unidad de mando demuestra en la supervisión de funciones, actividades y responsabilidades corporativas, conduce al mejoramiento de competencias personales y profesionales para lograr la integración, la calidad, la comunicación; siendo las habilidades analíticas que benefician en el control y proyección de costes, la toma de decisiones y resolución de conflictos Hernández, J., (2015, pág. 11)

Al relacionarse el management con el progreso empresarial, incluye la motivación, los recursos, las capacitaciones, e innovaciones, el trabajo en equipo, el compromiso y responsabilidad en el momento de tomar decisiones que integran la estabilidad laboral y economía empresarial, manteniendo criterios apropiados que se ajusten a las circunstancias.

Administración Empresarial

La administración en el área empresarial integra el ejercicio de autoridad, la dirección influye en los trabajadores de forma voluntaria con la perspectiva de lograr su contribución para el alcance de objetivos que han sido planificados para su consecución en diferentes periodos a corto, mediano o largo tiempo.

Antecedentes

La Administración Empresarial surge con la intención de cumplir objetivos, fortalecer la misión y lograr las proyecciones determinadas en la visión; en este sentido se integra la eficacia para el manejo de recursos, y el alcance de resultados, la honestidad y productividad Fernández, M., (2005, pág. 42), en la investigación que efectúa menciona:

La evolución histórica de la administración empresarial, tiene un ampliación de ideas a nivel cultural en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del ser humano en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, evolucionando en la toma de decisiones, analizando las cuatro funciones para el desarrollo de mando a nivel institucional, como la; planificación, organización, dirigir y controlar en el mundo organizacional y en el desenvolvimiento del entorno productivo a una escala mundial Fernández, M., (2005, pág. 42)

La gestión empresarial no es una manifestación de carácter local y nacional, las distancias de nuestro medio, en el progreso de nuevas colectividades de la información y conocimiento, a esos cambios debe considerarse ahora como un asunto de índole mundial, para progreso de estrategias actuales para el estabilidad en el mercado laboral y la satisfacción de los clientes.

Definición

La administración al integrar la planeación, y planificación de funciones, actividades y estrategias para mejorar la productividad integra sistema de capacitaciones que aumenta la responsabilidad social empresarial que involucra las perspectivas y posibilidades empresariales de esta manera Díaz, P., (2013, pág. 56) manifiesta que:

La Administración Empresarial consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente de los colaboradores, que facilite el logro de los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, generando actitudes positivas y favorables en pro de la calidad de vida organizacional Díaz, P., (2013, pág. 56)

Las organizaciones al estar integradas por personas, como parte de un colectivo tienen como responsabilidad dar cumplimiento a códigos de conducta, que se encuentran incluidos en la Administración Empresarial, a nivel de gerencia se encuentran relacionados con la coordinación, organización, control y supervisión de actividades laborales.

El control y supervisión de funciones integra la medición de la práctica con base a metas y procedimientos, para detectar desviaciones que repercuten en el progreso de la empresa el investigador Hernández, H., (2011, pág. 38) menciona:

El concepto de administración en el área empresarial, ha evolucionado en la medida que el ser humano evoluciona y desarrolla habilidades tecnológicas para alcanzar el

progreso a través del esfuerzo cooperativo que se centra en habilidades directivas desde una representación competitiva, manteniendo una visión ética que encamina hacia la responsabilidad personal, como resultado de la organización, el diseño y la gestión del talento humano Hernández, H., (2011, pág. 38).

Las etapas de organización, distribución y orientación permiten obtener beneficios en los diferentes sectores como el económico o social que enlaza las técnicas, estrategias, recursos y materiales con los saberes y las habilidades de los trabajadores principalmente para implementar oportunidades que brinden posibilidades de éxito, en la descripción y valoración de proyectos y análisis de procesos.

Importancia

La administración en la empresa actual mediante procesos adecuados facilita la toma acertada de decisiones, contribuye en la conformación de equipos de trabajo, la comunicación, el manejo del recurso humano para alcanzar los objetivos planificados pro la organización, según Bateman, T.; Snell, S., (2009, págs. 6-7), en la importancia de la administración establece:

La administración al integrar el proceso de trabajar con personas y capitales logra conseguir y cumplir los objetivos empresariales, los gerentes conciben cosas con eficiencia y eficacia cuando el procedimiento administrativo es ejecutado de manera correcta, comprendiendo una diversidad de actividades, entre ellas: planeación, organización, dirección y control Bateman, T.; Snell, S., (2009, págs. 6-7)

Administración es entienda como el comportamiento del ser humano que está orientado hacia la organización y coordinación de las actividades laborales, procurando la prosperidad y el perfeccionamiento de las sociedades mediante la historia de la humanidad identificando el nivel de coherencia orientado a la formalización científica de las prácticas laborales emplazadas para el desempeño productivo.

En el ámbito empresarial la Administración integra como destrezas directivas la designación de responsabilidades, el comportamiento, la imagen del trabajador como la imagen empresarial, la innovación a través de la capacitación, el trabajo en equipo para mejorar la cultura organizacional, el fortalecimiento de experiencias y la comunicación con el trabajador.

Generalidades

La administración en la empresa moderna mantiene un sistema estructurado para lograr la satisfacción y alcanzar el mejoramiento de la productividad, al cooperar en el cumplimiento de los proyectos, objetivos la misión y visión empresarial que favorecen en el desarrollo del personal es así como López, F., (2008, pág. 63) menciona que la administración en el ambiente empresarial tiene como aspecto básico:

La empresa es la composición constituida por dinero y personas que trabajan iguales, originando un beneficio para los individuos que aportan dinero y para los individuos que trabajan con el dinero en la institución, mediante la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en los clientes López, F., (2008, pág. 63)

Las empresas son una fuente de ingresos para los empleados, proveedores y empresarios, de esta manera coadyuva al desarrollo económico de la sociedad, contribuye al mantenimiento de los valores públicos, representando el medio para la realización o satisfacción personal y fomenta la capacitación y el desarrollo de las habilidades, la inversión y la formación del capital.

La administración empresarial es imprescindible en el funcionamiento de toda organización social, simplificando la labor al implantar principios, métodos y procedimientos para el logro de mayor rapidez y efectividad; la productividad y la eficiencia de cualquier institución está relacionada directamente con la aplicación de una buena administración, contribuyendo a la prosperidad de la comunidad López, F., (2008, pág. 64)

La administración se constituye en una actividad que cumple con propósitos colectivos requiriendo de la coordinación de funciones, planificación de actividades que con eficiencia, establece la comunicación efectiva, a través de la identificación de la fuerza de trabajo, la capacitación, el adiestramiento cuando ingresa un nuevo integrante y el proceso de adaptación.

Empowerment

El empowerment potencia el empoderamiento que involucra a los colaboradores o trabajadores de la empresa para conseguir metas organizativas, manteniendo un sentido de responsabilidad y autocontrol desde la filosofía motivacional y la perspectiva humana que tiene como propósito perfeccionar la calidad y productividad de manera satisfactoria.

Definición

Como herramienta de dirección se refiere a una delegación de poder y autoridad que efectúa el directivo hacia las personas y los equipos que dirige dentro de un modelo descentralizado y autónomo de organización, incrementa la comunicación y coordinación; favorece en la distribución de responsabilidades, la función de control permite evitar degradaciones Aguilera, J., (2010, págs. 12-13) menciona:

Al referirse a empowerment se hace mención a la comisión de poder desde el mando superior hacia sus subordinados; se trata de encomendar autoridad, responsabilidad a los empleados, de manera que se consideren autónomos y responsables de su trabajo y de los resultados que producen, favoreciendo que los individuos tengan una mayor satisfacción y motivación por las labores, aumentando la responsabilidad y compromiso, mejorando la creatividad, comunicación y capacidad de adaptación al cambio, incrementando el entusiasmo y actitud positiva a la hora de desarrollar sus funciones Aguilera, J., (2010, pág. 12)

Agrupando la comunicación, delegación de funciones y el trabajo en equipo, aumenta la responsabilidad y el compromiso, la autonomía, facilita la adquisición

de nuevas habilidades y conocimientos para el cumplimiento de funciones a través de la descripción del puesto de trabajo.

El Empowerment proviene de la palabra inglesa traducida en forma literal que da el significado de otorgar poder, constituyéndose en una herramienta que direcciona a la empresa; mientras la delegación de poder y autoridad efectúa el directivo hacia las personas y los equipos que dirige dentro de un modelo descentralizado y autónomo en la organización Aguilera, J., (2010, pág. 13)

Mediante la delegación de autoridad, el compromiso y responsabilidad se estimula la contribución entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentales que contribuyen para estimular la confianza, autonomía y libertad para consolidar el cumplimiento de objetivos, integra el reconocimiento, la capacitación y actualizaciones tecnológicas.

Objetivos

El empowerment mediante la aplicación de estrategias establece prioridades para dar cumplimiento a objetivos y propósitos planificados de acuerdo a los requerimientos de la empresa, es así como la autoridad debe ser designada a trabajadores que emplean la inteligencia emocional para el perfeccionamiento investigativo, orientando los esfuerzos hacia la consecución de proyectos comunes.

El empowerment conlleva a la obtención de propósitos y aspiraciones específicas mediante la aplicación de incentivos y motivaciones que aumentan entusiasmo y la autorrealización; los investigadores Head, S., Zweimuelle, S. Marchena, C., & Hoel, E., (2014, págs. 22-26) , mencionan como objetivos los siguientes:

Fortalecer el liderazgo, al poseer el carácter de transformador se fundamenta en la aplicación de valores, las actividades se encuentran orientadas hacia el bien común al generar un espacio para el perfeccionamiento de capacidades que mejoran las relaciones interpersonales Head, S., Zweimuelle, S. Marchena, C., & Hoel, E., (2014, pág. 23)

Estimular la participación activa, mediante el empowerment en la empresa se disminuye las sensaciones de ineficacia, donde los trabajadores sienten confianza y seguridad para enfrentar numerosas situaciones, siendo capaces de aceptar el control de los problemas que se les presentan en la organización (pág. 24)

Consolidar el reconocimiento del esfuerzo del colaborador, los líderes o autoridades de la empresa que extienden premios a los trabajadores tiene mayores oportunidades de motivar y lograr metas (pág. 25)

Mejorar la planificación y el cumplimiento de actividades, el empowerment mediante la planificación identifica y analiza los requerimientos, establece proyecciones que mejoran los puestos de trabajo, mantiene el sentido de orientación y responsabilidad, en los diferentes niveles de autoridad Head, S., Zweimuelle, S. Marchena, C., & Hoel, E., (2014, pág. 26)

El empowerment es un procedimiento a través del cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desenvuelven colectivamente las capacidades y los recursos para intervenir en la situación de vida, procediendo de manera comprometida, consciente y crítica, para conseguir la transformación del entorno de acuerdo a sus necesidades y anhelos, transformándose al mismo tiempo a sí mismos.

El rendimiento en la empresa es alcanzado mediante la integración de los trabajadores, donde la opinión y criterios apoyan para tomar decisiones, por esta razón es necesario la ejecución de diseños de programas de capacitación integral con la determinación de perfeccionar las habilidades técnicas, específicas y generales de acuerdo al cargo que desempeñe, es así como los equipos de trabajo adquieren responsabilidades y compromisos que disminuyen la rotación de puestos, la destitución, inestabilidad y despido.

Ventajas

El empoderamiento es un constructo que corresponde a las fortalezas y capacidades individuales, métodos naturales de asistencia y conductas proactivas con cuestiones del cambio social y de política social, Montero, M., (2003, págs. 54-55) menciona como ventajas del empowerment las siguientes:

Emprende la formación de líderes, dando oportunidad a los trabajadores de superar y alcanzar metas comunes a través de la participación compartida que integra responsabilidades, compromisos obligaciones y tareas a nivel administrativo Montero, M., (2003, pág. 54)

Mejora el ambiente de trabajo, los colaboradores mediante las relaciones interpersonales comparten decisiones que favorecen la motivación, participación y cooperación para el progreso de la empresa.

Cumple objetivos, el empowerment facilita la delegación de cargas de trabajo mediante la confianza, el cumplimiento y respeto proceso que apoya en la formación, el desempeño y el rendimiento Montero, M., (2003, pág. 55)

El empowerment apoya para potencializar la creatividad, confianza y autoestima, que se refleja en la producción, el servicio y satisfacción requiriéndose de actividades prioritarias como el saber tomar decisiones, elaborar planificaciones apropiadas, ejecutar actividades, de esta manera se eleva la responsabilidad en la satisfacción del cliente, disminuyendo la resistencia al cambio mediante procedimientos eficientes que desarrollen la comunicación efectiva.

Desventajas

El promover la formación de líderes, mejorar la toma de decisiones, aumenta la cooperación; sin embargo cuando los trabajadores no están capacitados para asumir responsabilidades y tomar decisiones según Rodríguez, H. (2016, págs. 10-12) menciona las desventajas siguientes:

Carente transformación a corto plazo, los trabajadores no demuestran un compromiso para el cumplimiento de propósitos y objetivos que han sido planteados en tiempos cortos que no exceden a un año; lamentablemente genera una barrera entre el alcance de objetivos como el cumplimiento de la misión y principios empresariales Rodríguez, H. (2016, pág. 10)

Modelo receptivo: algunos trabajadores están acostumbrados únicamente a recibir, receptar, apropiarse de órdenes y disposiciones emitidas por los niveles jerárquicos superiores; lo que genera un clima inadecuado e inapropiado para el desempeño,

facto que perjudica en la innovación, y creatividad; pudiendo afectar en el clima y cultura organizacional Rodríguez, H. (2016, pág. 11)

La insuficiente distribución de funciones y actividades repercute de forma negativa en el rendimiento laboral, pudiendo incrementar el trabajo para ciertos trabajadores y reducir las responsabilidades e otros empleados; acciones que conllevan al fracaso autoritario, dominante y autócrata; afectando en la estabilidad, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de objetivos estratégicos Rodríguez, H. (2016, pág. 12)

El empowerment presenta como desventajas la estructura empresarial, comunicación deficiente, pensamientos negativos, estereotipos, el estrés; además los conflictos no son solucionados con la persona responsable; la delegación de autoridad puede generar desconfianza entre los trabajadores, existiendo la probabilidad de incrementar consecuencias negativas.

Liderazgo empresarial

Cuando se habla de empowerment se hace sugerencia a la representación de responsabilidad en los empleados, con el fin de que se consideren responsables en su trabajo, lo que beneficia para la mayor satisfacción, motivación e incremento de autoestima en el desarrollo de funciones.

El empoderamiento es un procedimiento en el que las personas experimentan una mayor correspondencia entre sus metas y saben cómo conseguirlas Rappaport, J., (2013, pág. 12) agrega que:

El empoderamiento es admitido como un procedimiento cognitivo, afectivo y conductual, envuelve un proceso y mecanismos mediante los cuales los colaboradores, las instituciones y la comunidad adquieren control sobre sus vidas; en su formulación del empoderamiento los procedimientos y los resultados están íntimamente ligados Rappaport, J., (2013, pág. 12)

La ideología del empoderamiento involucra la opinión de que los trabajadores y grupos locales para resolver problemas paradójicamente y son multifacéticos en mayor medida que los especialistas externos, aplicando políticas y programas de

manera centralizada, debido a que la diversidad de personas pueden encontrar una diversidad de soluciones.

El empowerment beneficia en la coordinación de actividades, el intercambio de trabajadores en diferentes equipos, que benefician en la lealtad, honestidad, y el establecimiento de relaciones con los demás, desarrollando la confianza y actitudes positivas que incluyen en la calidad, flexibilidad y habilidades para alcanzar la competitividad.

Un equipo con empowerment usa el talento y las capacidades de todos sus colaboradores para conseguir mejores resultados; esta sinergia de compañeros trabajando en conjunto origina con frecuencia resultados impresionantes; manifiestos González, J., (2014, pág. 10) menciona el liderazgo como elemento importante dentro del empowerment, manifiesta que:

Se comparte las tareas administrativas, donde los miembros tienen facultad para evaluar y mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información, mientras el equipo proporciona ideas para la estrategia de negocios sintiéndose comprometidos, flexibles y creativos González, J., (2014, pág. 10)

La participación activa de los trabajadores contribuye para tomar decisiones frente a conflictos, establecer soluciones de esta manera se fomenta el trabajo integrador promoviendo los valores como el respeto hacia los compañeros y el entorno, disminuyendo actitudes discriminatorias la investigadora Sosa, L., (2016, págs. 5-7) realiza un análisis referente a los tipos de liderazgo, concluye que:

Liderazgo dictador: mantiene como aspectos los siguientes; centraliza su autoridad, es carente y limita la participación del trabajador en la expresión de opiniones, en la toma de decisiones y la solución de problemas, emplea el sistema de recompensas y castigos trabajadores, se considera la única persona capaz de direccionar en la empresa, vigila y controla el cumplimiento de responsabilidades Sosa, L., (2016, pág. 5)

El liderazgo burocrático: en la empresa el líder burocrático establece reglas que no pueden ser cambiadas, tiene presente en todo momento el cumplimiento de políticas empresariales, obteniendo como resultados un trabajo de calidad, eficiente y consolidado en el respeto; sin embargo es carente la comunicación, existe resistencia al cambio y transformación, sobresale el control Sosa, L., (2016, pág. 6)

Liderazgo liberal: en el ambiente empresarial brinda libertad a los trabajadores, siendo carente la delegación de actividades, funciones y responsabilidades, de igual manera no existe el control y evaluación de procedimientos y resultados, se enfoca únicamente en el cumplimiento de objetivos empresariales Sosa, L., (2016, pág. 7)

Los líderes en el campo empresarial poseen habilidades para influir en los grupos de trabajo y lograr mayor productividad, eficiencia y calidad; su capacidad sobresale en la influencia hacia el trabajador para cumplir metas y alcanzar el progreso organizacional, busca la estabilidad de la empresa y la permanencia del trabajador en el puesto de trabajo.

Liderazgo participativo: integra aspectos característicos del líder democrático que presenta como características: involucra a los trabajadores en decisiones relacionadas con el cumplimiento de procedimientos, propósitos, metas, contribuye en el desarrollo de capacidades y competencias; motiva y valora el esfuerzo del trabajador Vaca, P., (2014, pág. 5)

Liderazgo carismático: el líder carismático en el ámbito empresarial fomenta la participación activa del trabajador para el cumplimiento de responsabilidades, crea un ambiente laboral donde sobresale la motivación el entusiasmo y satisfacción, centralizándose en la gestión de relaciones laborales y empresariales, y en la gestión del capital humano Vaca, P., (2014, pág. 7)

Los diferentes tipos de liderazgo aplicados en la empresa o negocio tienen como fin lograr la participación del equipo de trabajo en el cumplimiento de responsabilidades, desarrollar las habilidades de comunicación el diálogo que genera un clima adecuado para tomar decisiones claras, responsables en el momento pertinente.

Liderazgo natural: mantiene la comunicación, instruye, explica perfecciona los conocimientos y habilidades de los trabajadores, conoce aspectos característicos personales de cada integrante del equipo e trabajo al igual que los objetivos, las metas y proyecciones que persigue; analiza las fortalezas y debilidades para fomentar el trabajo cooperativo Vaca, P., (2014, pág. 8)

Liderazgo transaccional: En el mundo empresarial, el líder transformacional se asegura que los trabajadores cumplan con responsabilidades establecidas, emplea incentivos externos, se concentra en la eficiencia, difunde entusiasmo, no busca el cambio, la innovación y modernización, resuelve dificultades organizacionales con creatividad Vaca, P., (2014, pág. 9)

El líder en el área empresarial en forma generalizada presenta como características el ser innovador, demuestra creatividad, carisma para atraer a los integrantes, posee el respeto, consideración, estima y confianza, su capacidad le apoya para delegar actividades y mayores responsabilidades que conlleven al éxito; fomenta la colaboración mejorando las relaciones laborales, para obtener resultados eficientes.

El líder empresarial mediante la disciplina disminuye errores en las actividades y elimina carencias en el manejo y distribución de los diferentes recursos manteniendo la honestidad, lealtad, rectitud y discreción; al mantener la constancia en las acciones, actuaciones, prácticas y decisiones contribuye en el éxito fracasos; los procesos establecerán una diferenciación entre una gerencia corriente y un auténtico liderazgo corporativo.

El escenario transformador, los diferentes avances tecnológicos en comunicación, la información, las posibilidades de crecimiento, las probabilidades de éxito son elementos que contribuyen para enfrentar la competencia que la globalización produce; requiriéndose para el progreso empresarial la formación de líderes con potencialidades, elevada creatividad, motivación y perseverancia, que influyen en la responsabilidad y compromiso del trabajador para dar cumplimiento a los principios, la filosofía y valores.

2.5. Hipótesis

El estrés influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

2.6. Señalamiento de Variables

2.6.1. Variable Independiente

Estrés

2.6.2. Variable Dependiente

Empowerment

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La indagación se cimentó en la orientación crítica al guiar en el cuestionamiento de teorías y prácticas como apoyo al marco teórico y propositiva al plantear una alternativa de solución al problema del estrés en el empowerment; la recolección de

información facilitó análisis estadístico, la redacción de conclusiones y recomendaciones que apoyaron para elaborar el informe científico.

3.1.1. Enfoque Cualitativo

La información aportó en el análisis del estrés y el empowerment; mediante la revisión de documentos, fundamentados en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las variables se constituyó en un tema susceptible de crítica, principalmente por la complejidad de procedimientos.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Se utilizó la recolección de datos para comprobar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, buscando el control para excluir la incertidumbre y minimizar el error, buscando regularidades y relaciones causales entre el estrés y el empowerment; se cumplirá con esquemas de validez y confiabilidad; las conclusiones contribuirán a la generación de conocimiento.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo

La indagación se efectuó en el lugar de los acontecimientos, teniendo como meta recabar información relevante a través de la encuesta que relaciona al investigador con el problema de estudio: Factores desencadenantes del estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental

En la investigación se aplicó la modalidad bibliográfica documental al utilizar documentos impresos que constan en las diferentes bibliotecas, promoviendo la

utilización de bibliografía actualizada para dar mayor relevancia al contenido teórico del estrés y el empowerment.

3.3. Tipos o niveles de Investigación

En los tipos o niveles de investigación sobresale el estudio exploratorio, y descriptivo.

3.3.1. Nivel Exploratorio

El trabajo fue exploratorio, aplicó la búsqueda de bibliografía especializada, facilitando la aplicación de un cuestionario dirigido hacia los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa; además, el análisis de datos permitió establecer las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Se usó la descripción de las variables de estudio, el estrés y sus implicaciones y el empowerment, buscando especificar aspectos significativos para un respectivo análisis que permita establecer las causas que originaron el problema el estrés en el empowerment de los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, junto con los efectos que se producen.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de la investigación está integrada por individuos u objetos que son el centro de una exploración científica, posee características similares; según Tamayo y Tamayo, (2010) afirma:

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación, de esta manera las cosas coinciden con determinadas especificaciones Tamayo y Tamayo, (2010, pág. 114)

En la población se trabajó con 30 personas del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, con un porcentaje equivalente al 100% de empleados investigados.

Tabla N° 1. Población

INSTITUCIÓN	OBJETO DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa	Área Operativa	30	100%
Totales		30	100%

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

La muestra no fue calculada por que el tamaño de la población se encuentra definido de forma específica que puede justificar la problemática, generando datos que benefician en la determinación de conclusiones y que se aplicarán a toda la población mediante análisis e interpretaciones obtenidas de cuadros y gráficos estadísticos.

3.5. Operacionalización de las Variables

3.5.1. Variable Independiente: Estrés

CONTEXTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El estrés en el ambiente laboral se produce cuando en la empresa el trabajador tiene sobrecarga de trabajo, jornadas desmedidas, presión por parte del empleador, exagerada responsabilidad, deficientes sistemas motivacionales, carencia de incentivos, inestabilidad laboral, dando lugar a un bajo rendimiento desempeño y productividad, ausentismo, limitadas relaciones laborales, problemas de atención, concentración y razonamiento aumentando el desorden en el ambiente laboral. Valverde, E., (2016):	Sobrecarga de trabajo	Agotamiento físico Agotamiento psicológico	¿Usted presenta dificultades para dormir, manifiesta sensaciones de cansancio, fatiga agotamiento físico y mental?	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario estructurado</p>
		Imposibilidad en la concentración	¿Usted presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?	
	Exagerada responsabilidad	Desmotivación	¿Usted por diferentes motivos de trabajo ha llegado a sentir desmotivación, ansiedad y depresión?	
		Insatisfacción laboral	¿Usted cumple a satisfacción las funciones y tareas designadas?	
	Inestabilidad laboral	Inseguridad	¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?	

Cuadro N° 1. Operacionalización Variable Independiente

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Empowerment

CONTEXTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Empowerment</p> <p>El empowerment es entendido como la facultad de dar poder a la gente para decidir y actuar con responsabilidad y compromiso, constituyéndose en una herramienta gerencial para mejorar los procesos mentales de liderazgo, orientándose en la competitividad; la estrategia tiene la finalidad de transmitir valores y conductas que permitan alcanzar el desempeño con libertad, iniciativa y autonomía favoreciendo en la iniciativa y creatividad. (Franco, Casco, Candela, & Salazar, 2017)</p>	Liderazgo	Solucionar problemas	¿Los trabajadores están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>
		Responsabilidad	¿En el interior de la municipalidad se definen con claridad el compromiso, la lealtad, la calidad en el trabajo y la responsabilidad?	
	Competitividad	Trabajo en equipo	¿En el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, las interrelaciones y cooperación?	
	Desempeño	Cumplimiento de funciones	¿Usted se compromete, es responsable, demuestra autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones y actividades designadas?	
		Estándares de excelencia	¿En la municipalidad se evalúa el desempeño mediante estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad?	

Cuadro N° 2. Operacionalización Variable Dependiente
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Se empleó como técnica de encuesta, teniendo como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, caracterizándose por su nivel estructural, dirigido a los trabajadores del área operativa, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

3.6.1. Técnica. Encuesta

La técnica de la encuesta en la presente investigación dispone para el estudio de del estrés y el empowerment, empleado para la recolección de la información en forma directa, utilizándose 10 interrogantes que relaciona las variables de análisis.

3.6.2. Instrumentos. Cuestionario

El instrumento utilizado en el trabajo es el cuestionario aplicado a los trabajadores de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, para conocer la importancia en la designación de funciones, el control de actividades, la conformación de ambientes y equipos de trabajo.

3.7. Recolección de la información

Cuadro No. 3. Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué persona u Objeto?	Trabajadores del Área Operativa
¿Sobre qué aspectos?	Estrés Empowerment:
¿A quiénes?	30 trabajadores
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2016 – Marzo 2017

¿Dónde?	En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurado por el Investigador
¿Con quién?	Con el cuestionario estructurado

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

3.7. Procesamiento y análisis

Revisión crítica de la información

Tabulación y análisis estadísticos.

Interpretación de tabulaciones.

Análisis e interpretación de resultados

Estudio estadístico de datos para exposición de resultados.

Análisis de los resultados estadísticos.

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta aplicada a trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa

Pregunta 1. ¿Usted presenta dificultades para dormir, manifiesta sensaciones de cansancio, fatiga, agotamiento físico y mental?

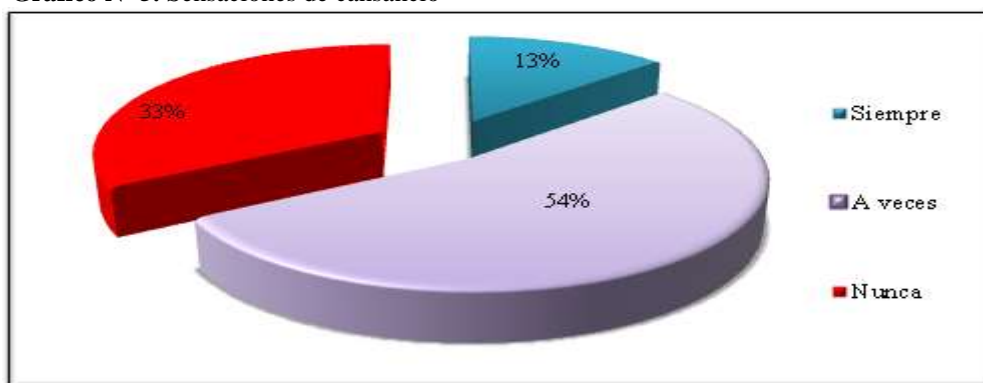
Tabla N° 2. Sensaciones de cansancio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	13%
A veces	16	54%
Nunca	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 5. Sensaciones de cansancio



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 4 correspondiente al 13% dicen que siempre presenta dificultades para dormir, 16 relacionado al 54% expone que a veces manifiesta sensaciones de cansancio, fatiga agotamiento físico y mental y 10 vinculado al 33% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Se deduce que los trabajadores en un 54% mencionó que a veces presentan dificultades para descansar, demostrando agotamiento intelectual y cansancio mental; un 33% mencionó que nunca tiene sensaciones negativas durante la realización de tareas, el 13% expuso que siempre presenta estrés, afectando en el cumplimiento de objetivos empresariales.

Pregunta 2. ¿Usted presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?

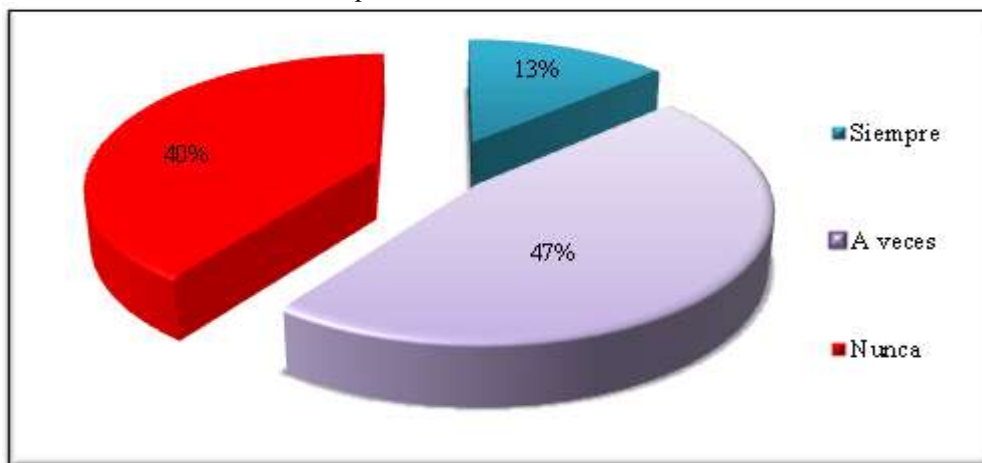
Tabla N° 3. Constante Preocupación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	13%
A veces	14	47%
Nunca	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 6. Constante Preocupación



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 4 que corresponden al 13% manifiestan que siempre presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación, 12 relacionado al 47% dicen que a veces y 14 vinculado al 40% expone que nunca.

Interpretación:

Se induce que los colaboradores en un 47% manifestaron que a veces demuestran constante preocupación, lo que incrementa un deterioro en su rendimiento laboral; un 40% dijo que nunca tienen dificultad en la memoria durante su jornada laboral y el 13% mencionó que siempre demuestra imposibilidad para concentrarse obteniendo un efecto de descompensación en el ámbito laboral.

Pregunta 3 ¿Usted por diferentes motivos de trabajo ha llegado a sentir desmotivación, ansiedad y depresión?

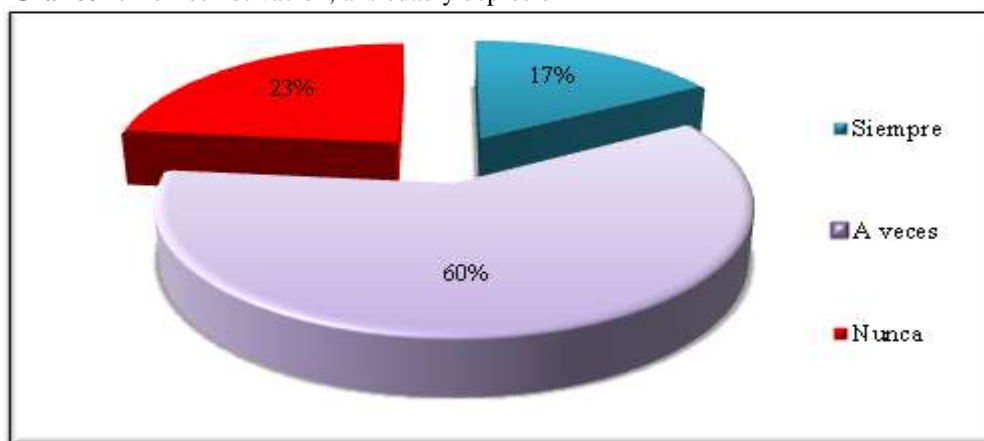
Tabla N° 4. Desmotivación, ansiedad y depresión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	17%
A veces	18	60%
Nunca	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 7. Desmotivación, ansiedad y depresión



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 5 correspondiente al 17% por diferentes motivos de trabajo ha llegado a sentir desmotivación, ansiedad y depresión; 18 relacionado al 60% dicen que a veces y 7 pertinente al 23% nunca.

Interpretación:

Se concluye que los trabajadores en un 60% dijo que a veces presentan ansiedad demostrando un deterioro de sus conocimientos, destrezas y habilidades; un 23% expuso que nunca ha llegado a sentir desmotivación ni depresión durante sus actividades diarias y un porcentaje del 17% manifestó que por diferentes motivos siempre sienten motivación y realizan tareas de forma adecuada.

Pregunta 4 ¿Usted padece dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitaciones?

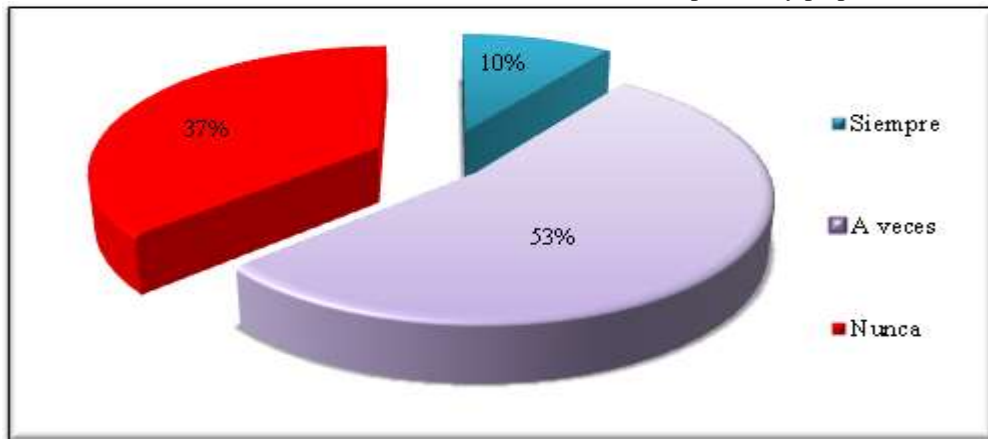
Tabla N° 5. Dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	3	10%
A veces	16	53%
Nunca	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 8. Dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitaciones



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 3 correspondiente al 10% dicen que siempre padece dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitaciones, 16 relacionado al 53% exterioriza que a veces y 11 vinculado al 37% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Se induce que los trabajadores en un 56% mencionaron que a veces presentan dolores de cabeza, lo que desfavorece en la atención y concentración para cumplir las funciones establecidas; el 37% expuso que nunca manifiesta palpitaciones ni transpiraciones en sus jornadas laborales, el 10% expuso que siempre presenta molestias en los músculos afectando directamente a sus actividades diarias.

Pregunta 5 ¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?

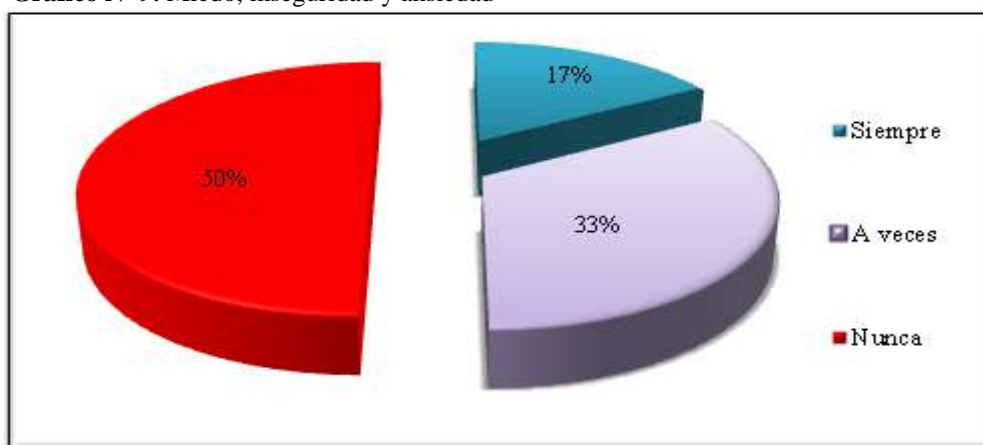
Tabla N° 6. Miedo, inseguridad y ansiedad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	17%
A veces	10	33%
Nunca	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 9. Miedo, inseguridad y ansiedad



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 5 correspondiente al 17% manifiestan que siempre siente miedo a ser despedido, 10 relacionado al 33% a veces demuestra inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro y 15 vinculado al 50% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Se menciona que los trabajadores en un 50% dijeron que nunca sienten miedo a ser despedidos demostrándose seguros de su formación profesional; el 33% mencionó que a veces presentan dificultades para asumir responsabilidades evitando el crecimiento; mientras un bajo porcentaje del 17% expuso que siempre siente ansiedad sobre el futuro en su vida laboral.

Pregunta 6. ¿Los trabajadores están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad?

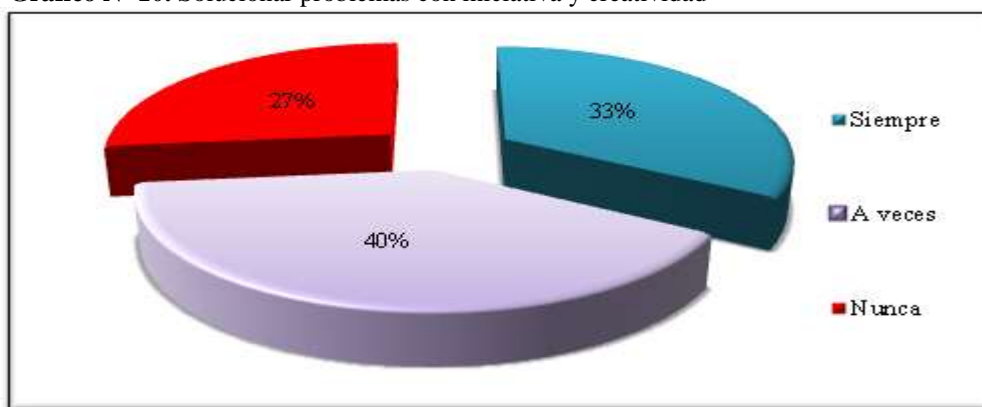
Tabla N° 7. Solucionar problemas con iniciativa y creatividad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	33%
A veces	12	40%
Nunca	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 10. Solucionar problemas con iniciativa y creatividad



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 10 correspondiente al 33% dicen que siempre están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad, 12 relacionado al 40% revela que a veces y 8 vinculado al 27% expone que nunca.

Interpretación:

Se concluye que los trabajadores en un 40% a veces están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad lo que perjudica en la motivación y bienestar; un 33% dice que siempre se estimula el autoestima dando lugar al compromiso y responsabilidad; el 27% nunca toma decisiones, demostrando una baja autoestima y carente confianza en sí mismo.

Pregunta 7. ¿En el interior de la municipalidad se define con claridad el compromiso, la lealtad, la calidad en el trabajo y la responsabilidad?

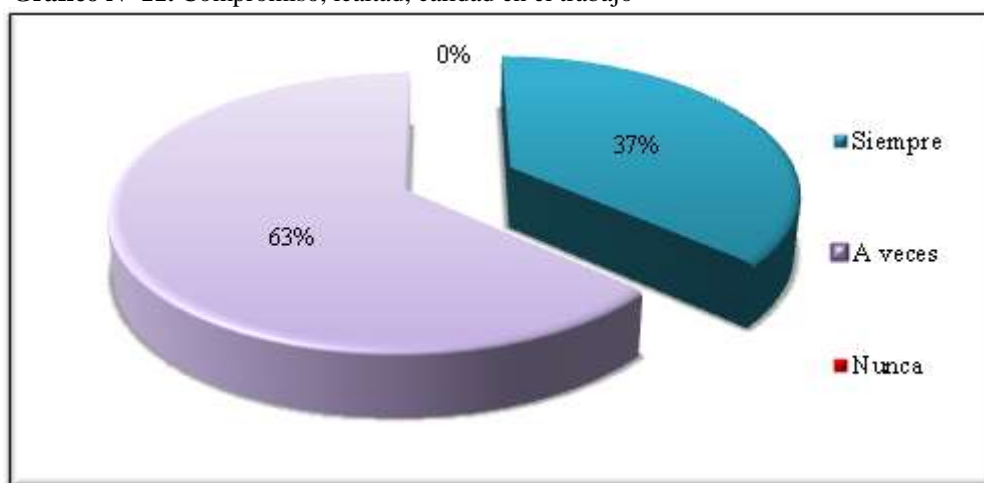
Tabla N° 8. Compromiso, lealtad, calidad en el trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	37%
A veces	19	63%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 11. Compromiso, lealtad, calidad en el trabajo



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 11 correspondiente al 37% dicen que en el interior de la municipalidad siempre se define con claridad el compromiso, la lealtad, calidad en el trabajo y responsabilidad y 19 vinculado al 63% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Un 63% de trabajadores consideró que a veces se define en forma concreta los compromisos para mantener la calidad en el trabajo; mientras un 37% mencionó que siempre mantiene el compromiso y lealtad para aumentar la productividad y competitividad.

Pregunta 8. ¿En el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la cooperación y socialización?

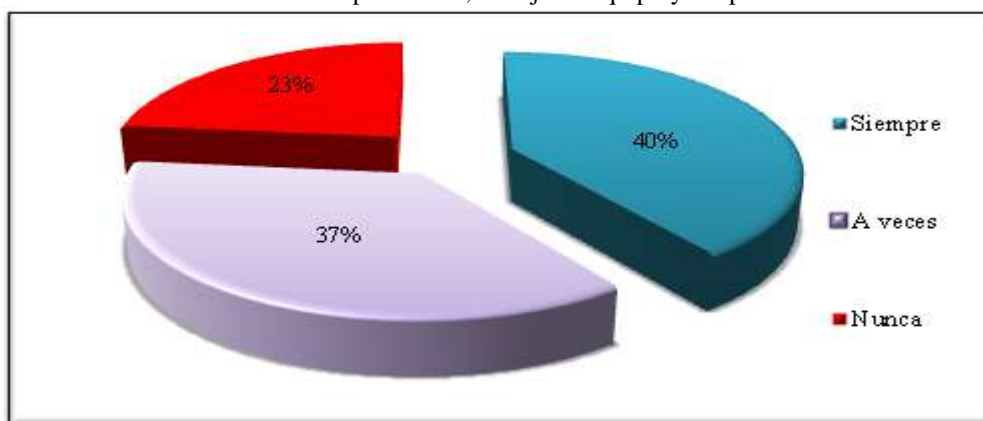
Tabla N° 9. Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cooperación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
A veces	11	37%
Nunca	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 12. Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cooperación



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores equivalente al 100%, 12 apropiado al 40% expone que siempre en el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la cooperación y socialización, 11 relacionado al 37% dice que a veces y 7 vinculado al 23% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Se establece que el 40% de trabajadores siempre mantienen adecuados canales de comunicación que benefician en la realización correcta de sus actividades; el 37% dijo que a veces se relacionan con la toma de decisiones dificultando la mediación de conflictos, el 23% manifestó que nunca se maneja de forma correcta los canales de comunicación.

Pregunta 9. ¿Los trabajadores se comprometen, son responsables, demuestran autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones?

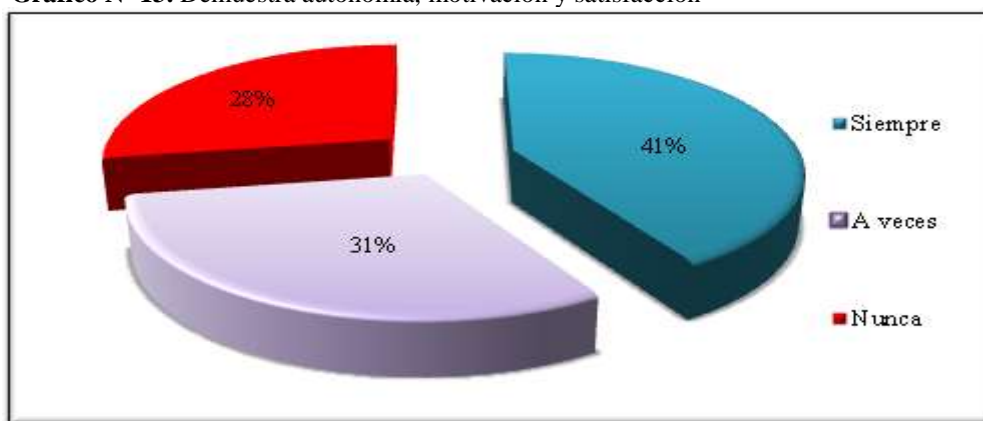
Tabla N° 10. Demuestra autonomía, motivación y satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	41%
A veces	9	31%
Nunca	8	28%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 13. Demuestra autonomía, motivación y satisfacción



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores con equivalencia al 100%, 12 correspondiente al 41% dicen que siempre se comprometen, son responsables, demuestran autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones, 9 relacionado al 31% exhibe que a veces y 8 respectivo al 28% expresa que nunca.

Interpretación:

Se concluye que el 41% de trabajadores siempre están estimulados por sus directivos para la realización de actividades, demuestran autonomía en el cumplimiento de funciones; mientras un 31% a veces demuestran motivación y satisfacción, desfavoreciendo en el desarrollo profesional y un 28% mencionó que nunca se siente comprometido con el trabajo disminuyendo la eficiencia y calidad.

Pregunta 10. ¿En la municipalidad se evalúa el desempeño mediante estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad?

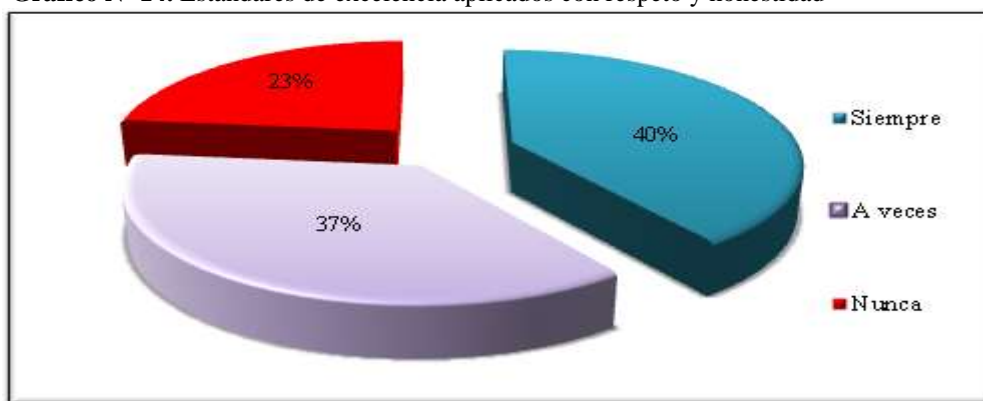
Tabla N° 11. Estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
A veces	11	37%
Nunca	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Gráfico N° 14. Estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad



Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Análisis:

Del total de 30 trabajadores encuestados con equivalencia al 100%, 12 correspondiente al 40% siempre es evaluado en el desempeño mediante estándares de excelencia aplicados con respeto y honestidad, 11 relacionado al 37% expone que a veces y 7 vinculado al 23% exterioriza que nunca.

Interpretación:

Se teoriza que los trabajadores en un 40% siempre son evaluados mediante la aplicación de estándares de calidad y eficiencia; el 37% manifestó que a veces participa en la evaluación de desempeño; y un 23% dijo que nunca se realizan capacitaciones dentro de la organización, demostrando inconformidad.

4.2. Verificación de la hipótesis

4.2.1. Modelo Lógico

Hipótesis Nula:

H₀: El estrés NO influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

Hipótesis Alternativa:

H₁: El estrés SI influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

4.2.2. Modelo Matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

Dónde:

X_c² = Chi cuadrado

∑ = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.2.3. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Grados de Libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4-1) * (3-1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12,59$$

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq = menor o igual al valor de χ^2 tabular caso contrario (12,59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

Distribución Chi Cuadrado χ^2

Tabla N° 14: Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,827	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,466	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,514	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,457	20,2449	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Tenemos, el valor tabulado de χ^2 con seis grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución χ^2)

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla N° 15: Frecuencias Observadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
Ítem 2. ¿Los trabajadores están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad?	4	14	12	30
Ítem 5. ¿En el interior de la municipalidad se definen con claridad el compromiso, la lealtad, la calidad en el trabajo y la responsabilidad?	5	10	15	30
Ítem 6. ¿En el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, las interrelaciones y cooperación?	10	12	8	30
Ítem 7. ¿Usted se compromete, es responsable, demuestra autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones?	11	19	0	30
TOTALES	30	55	35	120

Fuente: Frecuencias Observadas

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Tabla N° 16: Frecuencias Esperadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
Ítem 2. ¿Los trabajadores están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad?	7,50	13,75	8,75	30,00
Ítem 5. ¿En el interior de la municipalidad se definen con claridad el compromiso, la lealtad, la calidad en el trabajo y la responsabilidad?	7,50	13,75	8,75	30,00
Ítem 6. ¿En el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, las interrelaciones y cooperación?	7,50	13,75	8,75	30,00
Ítem 7. ¿Usted se compromete, es responsable, demuestra autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones?	7,50	13,75	8,75	30,00
TOTALES	30,00	55,00	35	120,00

Fuente: Frecuencias Esperadas**Elaborado por:** Jerez, A. (2017)

Cálculo de X^2_c

Tabla N° 16: Cálculo de X^2_c

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) ²	(FO - FE)/FE ²
4	7,50	-3,50	12,25	1,63
5	7,50	-2,50	6,25	0,83
10	7,50	2,50	6,25	0,83
11	7,50	3,50	12,25	1,63
14	13,75	0,25	0,06	0,00
10	13,75	-3,75	14,06	1,02
12	13,75	-1,75	3,06	0,22
19	13,75	5,25	27,56	2,00
12	8,75	3,25	10,56	1,21
15	8,75	6,25	39,06	4,46
8	8,75	-0,75	0,56	0,06
0	8,75	-8,75	76,56	8,75
120	120,00	0,00	208,50	X^2_c 22,67

Fuente: Frecuencias Observada, Frecuencia Esperadas

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Comparar los Valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 22,67

Valor de la tabla: 12,5916

Es decir:

Chi cuadrado real: 22,67

Chi-cuadrado teórico: 12,5916

Zona de Rechazo de la Hipótesis Nula

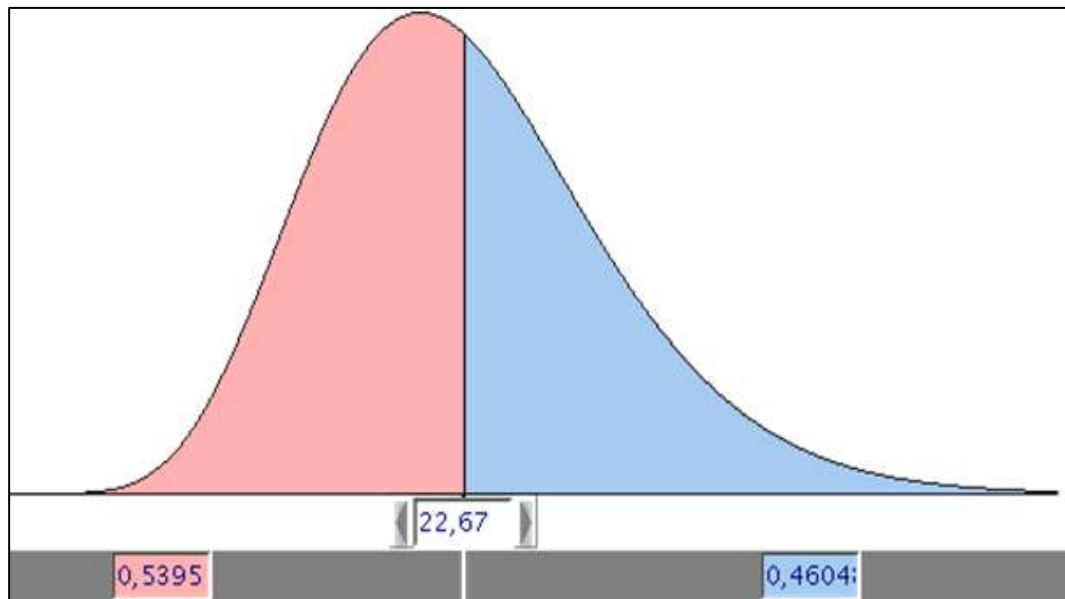


Gráfico N° 15. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 22,67 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t siendo de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (22,67) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: El estrés SI influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

4.3. Decisión Estadística

Con un intervalo de confianza del 95%, el nivel de significación del 0,05; un nivel de confiabilidad del 0,977 se rechaza la hipótesis nula: H_0 : El estrés NO influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa y se acepta la Hipótesis alternativa. H₁: El estrés SI influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según la información estadística obtenida después de aplicada la encuesta al personal, del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa se establece como conclusiones las siguientes:

El estrés se influye en el empowerment de los trabajadores, el 54% manifiesta sensaciones de cansancio, agotamiento intelectual; un 60% presenta ansiedad lo que limita la gestión de procesos, toma de decisiones con autonomía, solución de problemas y cumplimiento de metas a nivel empresarial.

Se deduce que los efectos del estrés generan afectaciones al trabajador, obteniendo que un 53% siente dolores de cabeza, el 33% siente temor al despido, incrementándose la pérdida de autoestima, el abono del lugar de trabajo, factores que disminuye el desempeño laboral.

La importancia del empowerment sobresale en los siguientes porcentajes: el 33% toma decisiones y soluciona problemas con creatividad; el 37% mantiene lealtad y responsabilidad en la calidad del trabajo, un 40% trabaja en equipo; el empowerment mediante los principios de autoridad responsabilidad, retroalimentación crea un ambiente de confianza que permite delegar responsabilidades.

Se induce que es necesario elaborar un artículo académico que detalle el estudio del estrés y el empowerment considerando que el 31% no se siente motivado en el desempeño de funciones, disminuyendo la eficiencia, calidad, requiriéndose el conocimiento para disminuir las afectaciones a la salud laboral en los aspectos físicos, psicológicos y sociales.

5.2. Recomendaciones

Aplicar el empowerment como herramienta para disminuir las situaciones que afectan la salud del trabajador para incrementar la productividad, competitividad, el desarrollo de talentos, facilitando la gestión de procesos y mejorar el bienestar para alcanzar la autorregulación.

Fortalecer el empowerment en los trabajadores para mejorar el bienestar, la calidad de trabajo, disminuyendo las sensaciones de cansancio, fatiga agotamiento físico y mental con la finalidad de estimular la memorización y concentración de esta manera se facilita la gestión de procesos, toma de decisiones con autonomía, solución de problemas.

Disminuir los efectos del estrés creando un ambiente de confianza y seguridad mediante la comunicación efectiva, delegación de responsabilidades, otorgando al trabajador libertad para tomar decisiones que mejoran la calidad de desempeño para alcanzar el cumplimiento de objetivos personales como laborales.

Concientizar sobre la importancia del empowerment para incrementar la responsabilidad satisfacción, creatividad y compromiso mediante procesos flexibles que aporten en la autonomía, el de la calidad del desempeño y el proceso de información, desarrollando una actitud positiva.

Elaborar un artículo académico que detalle el estudio del estrés y el empowerment para crear un ambiente de confianza, comunicación efectiva con todos los colaboradores, delegando responsabilidades en la toma decisiones dentro de la empresa.

Anexos

Anexo N°. 1: Encuesta a trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
PSICÓLOGO INDUSTRIAL

Distinguido Área Operativa: La guía de preguntas, tiene como fin conocer la influencia del estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

Instrucción: Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

Ítems	Siempre	A veces	Nunca	Total
Ítem N° 1: ¿Usted presenta dificultades para dormir, manifiesta sensaciones de cansancio, fatiga agotamiento físico y mental?	4	16	10	30
Ítem N° 2: ¿Usted presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?	4	14	12	30
Ítem N° 3: ¿Usted por diferentes motivos de trabajo ha llegado a sentir desmotivación, ansiedad y depresión?	5	18	7	30
Ítem N° 4: ¿Usted cumple a satisfacción las funciones y tareas designadas?	3	16	11	30
Ítem N° 5: ¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?	5	10	15	30
Ítem N° 6: ¿Los trabajadores están dispuestos a tomar decisiones y solucionar problemas con iniciativa y creatividad?	10	12	8	30
Ítem N° 7: ¿En el interior de la municipalidad se definen con claridad el compromiso, la lealtad, la calidad en el trabajo y la responsabilidad?	11	19	0	30
Ítem N° 8: ¿En el entorno laboral la comunicación mejora las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, las interrelaciones y cooperación?	12	11	7	30
Ítem N° 9: ¿Usted se compromete, es responsable, demuestra autonomía, motivación y satisfacción en el cumplimiento de funciones y actividades designadas?	12	9	8	30

Gracias por su colaboración

Anexo N°. 2: Encuesta a trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.



El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, al tener como finalidad mejorar el servicio y la calidad en atención permitió la ejecución del presente trabajo de investigación, existiendo el apoyo del personal operativo, considerando que la investigación conlleva al mejoramiento en la comunicación efectiva, la libertad para tomar decisiones y la calidad del desempeño.

Bibliografía

- Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M., & Fernández, A. (3 de Diciembre de 2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba. *Ciencia y trabajo*, 17.
- Aguilar, C. E. (2014). *Filosofía del Trabajo* (Vol. I). Quito, Ecuador: Grafica Ruiz.
- Aguilera, J. (14 de Marzo de 2015). Unidad de Conocimiento – El empowerment. *Administración y Finanzas*, 14. Obtenido de UNIDAD DE CONOCIMIENTO EMPOWERMENT: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8305/empowerment_cas t.pdf
- Andreu, R., & Rosanas, J. (22 de Diciembre de 2016). Manifiesto para un Management Mejor: Una Visión Racional y Humanista. *Pearson*, 19.
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral. *Revista médica de Chile*, 143(1), 13.
- Arango, K., Castañeda, J., & Mansilla, S. (Noviembre de 2016). Propuesta de implantación de un modelo de gestión por competencias de liderazgo para los mandos medios y superiores de la empresa Jوسفel Iluminación S.A.C. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 12.
- Arcos, F. (2016). *Riesgo Psicosocial en la empresa moderna, causas y consecuencias*. Cali, Colombia: Salud y Trabajo.
- Arocena, F., Ceballos, J., & Rezola, J. (2014). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud menta. *Psicología y salud*, 6(1), 6.
- Arrogante, Ó. (2014). Estudio del bienestar en personal sanitario: relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. *Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED*, 30.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración: Una Ventaja Competitiva*. México: McGraw Hill.
- Bossa, N. (2007). *Factores de Riesgos Psicosociales en la Industria de Santa Fé*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigación Administrativa*, 45(17), 37.
- Camargo, B. (2 de Septiembre de 2013). Estrés, síndrome general de adaptación. *Revista Médico Científica*, 2(7).
- Ceballos, J., Arocena, F., & Rezola, J. (Diciembre de 2017). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*, 27(2), 12.
- Céspedes, Y., Castro, M., & Álvarez, Y. (2013). Diseño de un procedimiento para la gestión de los riesgos laborales a partir de una evaluación ergonómica de un puesto de trabajo en la unidad empresarial de base, Empresa Eléctrica Bayamo. *Revista Caribe*, 36.
- Chiliquinga, P. (2017). *Relación entre las fuentes de estrés, la percepción del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el Centro de Educación Continua de la Escuela Politécnica Nacional*. Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.
- Cócheres González, I. (2014). *El empowerment y su efecto en la calidad al servicio al cliente, del Restaurant "AL PASO" en el Valle de Yunguilla*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Código del Trabajo. (2015). Ediciones Legales.
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). *Sección Segunda del Trabajo*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- Dessler, G., & Ayala, L. (2015). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Díaz, P. (2013). *Responsabilidad social empresarial como expresión de avance del conocimiento del hombre desde la cultura organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Durán, A. (26 de Enero de 2017). Empowerment, estrategia para beneficiar a la organización formal ya sus empleados. *Universidad Militar Nueva Granada*, 12.
- Durán, M. (2014). Bienestar psicológico el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 11.

- Fernández, M. (2005). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Valencia, España: Universidad Politécnica Valencia.
- García, G., De la Torre, D., & Arámbula, F. (28 de Noviembre de 2017). Empowerment en las empresas de Guadalajara . *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2(1), 30.
- González, J. (2014). *Desarrollo de un plan estratégico para implementar el empowerment en una empresa familiar*. Aguascalientes, México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Guerrero, J. (2016). El ausentismo laboral: relevancia psicosocial. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 14(2), 9.
- Guillen, P., & Briillit, M. (2016). El empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de FUNDIMET SAC-San Martin de Porres. *Universidad César Vallejo*, 9.
- Gutiérrez, A., & Vilorio, D. (Abril de 2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 15.
- Guzmán, C., Pontes, P., & Szuflika, M. (10 de Mayo de 2015). Empowerment y satisfacción laboral. *Reidocrea*, 4(1), 7.
- Head, S., Zweimuelle, S., Marchena, C., & Hoel, E. (2014). *Igualdad y Empoderamiento*. San Francisco, Estados Unidos: Desarrollo Internacional .
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 12.
- Hernández, H. (4 de Marzo de 2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 14.
- Hernández, J. (2015). *Análisis estratégico de los grupos empresariales. Los grupos bancarios y el papel de las cooperativas de crédito en los grupos empresariales de la Economía Social. El caso de la Comunidad Valenciana*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos, (. (2015). *Compendio de Resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida ECV 204, Sexta Ronda 2015*. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Jerez, A. (2017). *El estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa*. Baños, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Jiménez., C. Á. (MARZO de 2010). *UNIDAD DE CONOCIMIENTO EMPOWERMENT*. Obtenido de UNIDAD DE CONOCIMIENTO EMPOWERMENT:
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8305/empowerment_cas t.pdf
- Judicial, C. O. (2015). *Principio de Unidad Jurisdiccional*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 544. Lexis.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales. (2015). *Estrategia Española de en el Trabajo Seguridad y Salud 2015 2020*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2015). *Título I, del Servicio Público, Capítulo I, Principios*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 294.
- López, F. (2008). *La Empresa, Explicada de Forma Sencilla*. Barcelona, España: Libros de Cabecer.
- López, M., & Núñez, R. (2016). *Gestión de Proyectos*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2017). *Instituciones Públicas*. Quito: Ruiz.
- Monsalve, L., Montero, W., & Sánchez, M. (2016). *Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo Miranda*. Carabobo, Naganagua: Universidad de Carabobo.
- Montemayor, V., Moreno, J., & González, A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 7.

- Montero, M. (2003). *Teoría y Práctica de la Psicología Comunitaria*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Nieto, B. (2016). *La seguridad en el cumplimiento de actividades y funciones laborales*. New York, Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Núñez, A. (2015). *Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer*. Uruguay, Argentina : Revista Uruguaya de Enfermería.
- Orosco, A., & Tello, M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industria Inplastico*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Palomo, M. (2013). Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo. *ESIC*, 13.
- Paredes Ballesteros, C. (2016). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Empresa Almogas*. CIA.LTDA. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Patilla, J. (5 de Mayo de 2017). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport SAC*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Peralta, A., Besio, C., Rubio, Y., Atabales, L., & Salinas, J. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud y Sociedad*, 12.
- Rappaport, J. (2013). *Estudios en Empoderamiento. Prevención de Servicios Humanos*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.
- Rodríguez, H. (16 de Mayo de 2016). Experiencia Empresarial La participación de los empleados: Fórmula para salir de la crisis. Fórum Empresarial. *Portal de Revistas Académicas*(1), 22.
- Rosario, E., Millán, L., Madera, J., Rodríguez, M., & Cordero, A. (Enero de 2016). Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 12.

- Rubira, B. (17 de Abri de 2016). Situación que genera estrés en cuanto al nivel ocupacional y la carente definición de tareas. *El estrés en Tungurahua*, pág. 1.
- Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (4 de Abril de 2014). Una mirada más positiva a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 35, 10.
- Salessi, S., & Omar, A. (Diciembre de 2014). Cinismo Organizacional: Consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud. Universidad Veracruzana*, 24(2), 9.
- Solís, S., & González, U. (2013). *Desarrollo y validación del test de estrés laboral en médicos/as e internos/as del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Cuenca, Ecuador: Hospital Vicente Corral Moscoso .
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del psicólogo. Latindex*, 35(1), 16.
- Sosa, L. (2 de Agosto de 2016). Liderazgo y Empresa. *Vida Inteligente* , 10.
- Tamayo, S. L. (2017). *Empoderamiento y su efecto en el clima organizacional del “Taller Industrial Don Richard de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo, Tena, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Tedeschi, J. (2013). *Teoría de gestión de impresiones e investigación psicológica social*. San Francisco, Nueva York: Universidad de Nueva York.
- Tracy, B. (2015). Gerencia. *Grupo Nelson*, 25(1), 22.
- Valverde, E. (17 de Abril de 2016). Estrés laboral afecta a trabajadores y empresas. *Noticias Imbabura*.
- Vargas, M. (29 de Noviembre de 2014). Liderazgo en la empresa moderna. *Ciencia y tecnología*, 15.
- Vega, M., Partido, A., & Rivera, P. (27 de Agosto de 2015). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de

educación superior. Horizontes empresariales. *Horizontes empresariales*, 4(1), 12.

Vieco, G., & Abello, R. (2012). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31.

Zamudio, J. (Febrero de 2017). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.*, Huancayo, Perú: Universidad Continental.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

AMBATO – ECUADOR

2017

ARTICULO ACADÉMICO

*Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

EL ESTRÉS Y EL EMPOWERMENT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

Resumen

Las municipalidades al tener como propósito satisfacer las necesidades de la comunidad local a través de la gestión de talento humano promueven el cumplimiento de la normativa inherente a seguridad y salud, ejercen el control o supervisión sobre el sistema de gestión de recursos humanos, dirige los procesos técnicos de selección y contratación de personal, emplea normas para disminuir problemas psicosociales que presenta el trabajador como el estrés, que perjudica al empowerment, para lograr el cumplimiento de objetivos; la metodología inicia con el análisis de los enfoques cualitativo y cuantitativo, la modalidad de campo permitió establecer una percepción del entorno, en cuanto a estabilidad mental y reacciones en el área emocional e intelectual; mediante la utilización de bibliografía actualizada se profundizó en el saber científico en referencia al capital humano, el nivel exploratorio simplificó la determinación de la hipótesis, el tipo descriptivo aportó para el análisis de las causas que dieron origen al problema del inadecuado control estrés y las afectaciones al empowerment desde el liderazgo, comunicación y motivación. La población se constituyó por 30 personas objeto de estudio, tomando como base el marco teórico se efectuó la matriz de operacionalización de variables, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario estructurado para recolectar datos numéricos, que al ser procesados analizados e interpretados agilizó la aceptación y rechazo de la hipótesis, para posteriormente deducir las conclusiones y recomendaciones, en beneficio de la productividad, el rendimiento y satisfacción en el ambiente laboral.

Palabras claves: Estrés, empowerment, riesgos psicosociales, seguridad, salud, normativa, recursos humanos.

TOPIC:

“THE STRESS AND THE EMPOWERMENT IN THE WORKERS OF THE OPERATIONAL AREA OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED GOVERNMENT MUNICIPAL OF SANTA WATER BATHROOMS”

Autora: Alexandra Marilin Jerez Chimbo

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

Summary

The Municipalities having the purpose of satisfying the needs of the local community through the management of human talent promote compliance with the regulations inherent to health and safety, exercise control or supervision over the human resources management system, direct the processes technicians of selection and hiring of personnel, it uses norms to diminish psychosocial problems that the worker presents as stress, that harms the empowerment, to achieve the fulfillment of objectives; the methodology begins with the analysis of the qualitative and quantitative approaches, the modality of field allowed to establish a perception of the environment, in terms of mental stability and reactions in the emotional and intellectual area; through the use of updated bibliography, scientific knowledge was deepened in reference to human capital, the exploratory level simplified the determination of the hypothesis, the descriptive type contributed to the analysis of the causes that gave rise to the problem of inadequate control of stress and affectations to empowerment from leadership, communication and motivation. The population was constituted by 30 people object of study, taking as a base the theoretical frame made the variables operational matrix, the survey technique and the structured questionnaire was used to collect numerical data, which when processed analyzed and interpreted, streamlined the acceptance and rejection of the hypothesis, to later deduce the conclusions and recommendations, for the benefit of productivity, performance and satisfaction in the work environment.

Keywords: Stress, empowerment, psychosocial risks, safety, health, regulations, human resources.

1. Introducción

El impacto de la fidelización del capital humano ha fortalecido en algunas municipalidades el trabajo para impulsar el empowerment, desde la comunicación, el liderazgo y motivación para generar un adecuado clima laboral, mejorar la cultura organizacional según Guillen, P.; Brillit, M. (2016) afirma los procesos de gestión en empresas públicas y privadas desde el contexto competitivo globalizado incluyen el empowerment como herramienta administrativa para aumentar el esfuerzo, aprovechar los saberes y competencias que poseen los trabajadores Cálix, C.; Martínez, L.; Vigier, H.; Núñez, J. (2016) considera que la escasa aplicación del empowerment perjudica en el poder de decisión, desorienta y desmotiva en el mejoramiento de calidad, la satisfacción, competitividad y rentabilidad; según García, G.; De la Torre, D.; Arámbula, F., (2017) una de las causas que perjudica en el empowerment y crecimiento organizacional es el estrés que afecta al trabajador en los niveles de salud, el rendimiento y productividad.

Como indica Durán, A., (2017) el estrés en el ambiente laboral se ha constituido en un factor limitante para el desempeño, el bienestar mental y salud física, al criterio expuesto Arango, K.; Castañeda, J.; Mansilla, S., (2016) manifiesta que el estrés incrementa el inadecuado rendimiento y el absentismo, disminuye la eficacia y el desarrollo personal.

Tomando como referencia los criterios emitidos por los investigadores Orosco, A.; Tello, M. (2017); Rosario, E.; Millán, L.; Madera, J.; Rodríguez, M.; Cordero, A. (2016); (Arrogante, 2014); Guerrero, J., (2016), la investigación toma realce y da cumplimiento a los objetivos: identificar la influencia del estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa; analizar los efectos del estrés en los trabajadores del área operativa y determinar la importancia del empowerment en los trabajadores; estableciéndose que las excesivas cargas de trabajo, inapropiadas condiciones para cumplir actividades y cambios organizativos continuos aumentan

los niveles de estrés, factor que preocupa en el nivel empresarial al perjudicar en la autonomía, producción de iniciativa, productividad y autoestima.

2. Metodología

Al encontrarse en estrés laboral como una de los factores que perjudican en la seguridad y aplicación del empowerment, la investigación se cimentó en la orientación crítica y propositiva; dirigiéndose a la recolección de información para después de realizar un análisis estadístico y proceder a la deducción de conclusiones y recomendaciones, que apoyan en la realización de un informe científico que detalla aspectos importantes del trabajo; el enfoque cualitativo corrobora en la investigación al analizar los fenómenos que inciden negativamente en la salud de los trabajadores, obteniéndose que el estrés influye en el bienestar personal, profesional y empresarial; constituyéndose en un tema susceptible de crítica, principalmente por la complejidad de los procedimientos y límites de intervenciones que se pretendan generar para su corrección; el enfoque cuantitativo benefició en la recolección de datos numéricos para comprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, López, M.; Núñez, R. (2016) el enfoque cuantitativo busca el control para excluir la incertidumbre y minimizar el error; por esta razón se determinó relaciones causales entre el estrés y el empowerment, cumpliendo con esquemas de validez y confiabilidad; las conclusiones contribuirán a la generación de conocimiento.

Al establecerse una síntesis de los trastornos músculo-esqueléticos y el empowerment el estudio fue de campo al tener como meta recabar información relevante a través de la encuesta que relaciona al investigador con el problema de estudio factores desencadenantes del estrés en el empowerment en los trabajadores, el empleo de documentales promovieron la utilización de bibliografía actualizada para dar mayor relevancia al contenido teórico de las variables objeto de estudio, al ser el trabajo exploratorio se consolidó el establecimiento de las hipótesis y su verificación, la obtención de información incrementó la familiaridad para el conocimiento de aspectos relevantes; mientras la descripción de las variables de estudio, el estrés, sus implicaciones y el empowerment, se buscó especificar

aspectos significativos para un respectivo análisis que permitió establecer las causas que originaron el problema y los efectos que se producen.

En la población y muestra se consideró a veinte y cinco personas del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, con un porcentaje equivalente al 100% de empleados investigados.

Tabla N° 1. Población

Institución	Objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa	Área Operativa	30	100%
Totales		30	100%

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

La operacionalización se efectuó bajo el criterio de Valverde, E., (2016) que mediante la conceptualización menciona en la variable independiente el estrés, con las dimensiones sobrecarga de trabajo, (agotamiento físico, psicológico e imposibilidad en la concentración); exagerada responsabilidad (desmotivación e insatisfacción laboral); inestabilidad laboral (inseguridad); en la operacionalización de la variable dependiente Dessler, G.; Ayala, L., (2015) incluye en la conceptualización: liderazgo (solucionar problemas, responsabilidad); competitividad (trabajo en equipo); desempeño (cumplimiento de funciones, estándares de excelencia).

Mediante la técnica la encuesta se recolectó información relevante, estructurando un cuestionario con diez interrogantes aplicadas a trabajadores del área operativa; los datos numéricos fueron presentados en tablas estadísticas determinando tres alternativas: (siempre, a veces, nunca) con sus respectivas frecuencias y porcentajes; lo que facilitó el análisis estadístico, mientras la presentación gráfica aportó en la interpretación teórica.

Para solucionar el problema planteado en la presente investigación, al referirse a aceptar o rechazar la hipótesis se requiere a la aplicación del cálculo de la prueba del chi cuadrado de Pearson, que aporta en la correlación de variables tanto independiente como dependiente; se aplicó el instrumento de recolección de datos a treinta personas que laboran en el Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, obteniendo un porcentaje equivalente al 100%.

Análisis e interpretación de resultados

El análisis e interpretación toma como base la información numérica estadística adquirida mediante la aplicación de la encuesta, detallándose un cuestionario de 10 ítems, seleccionándose cuatro ítems, dos concernientes a la variable independiente el estrés: ítem 2. ¿Usted presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?; ítem 5 ¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?; dos ítems relacionados con la variable dependiente empowerment: ítem 6. ¿En el ambiente laboral el liderazgo administrativo impulsa la motivación, la confianza y autoestima?; ítem 7. ¿Los directivos fortalecen la responsabilidad, el trabajo en equipo y evalúan el rendimiento laboral?; se diseñó tablas estadísticas y gráficos representativos para visualizar las frecuencias y porcentajes conseguidos durante la investigación de campo; para el análisis e interpretación se aplicó la estadística descriptiva sustentándose en el marco teórico, la experiencia y conocimiento científico.

Ítem N° 2. ¿Usted presenta dificultades para memorizar, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?

Tabla N° 2. Concentración y constante preocupación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	13%
A veces	16	47%
Nunca	10	40%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

El estrés se encuentra enlazado al trabajo y actividad, asociándose generalmente con consecuencias negativas para la salud y el bienestar personal, en la interrogante planteada se deduce que el 13% siempre presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación efectos del estrés adquiridos como resultado de vivencias emocionales y combinación de niveles altos de control, el 47% a veces manifiestan constante preocupación, exponiendo un deterioro en su rendimiento laboral y en la misma organización; y el 40% nunca posee dificultad en la memoria durante su jornada laboral, exterioriza imposibilidad para concentrarse obteniendo un efecto de descompensación en el ámbito laboral.

Ítem N° 5 ¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?

Tabla N° 3. Concentración y constante preocupación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	3	10%
A veces	16	53%
Nunca	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

La percepción de inestabilidad laboral genera riesgos que perjudican en el bienestar y salud de los trabajadores, situación que incrementa los niveles de ansiedad, en relación a la información presentada un 56% a veces presentan dolores de cabeza, lo que desfavorece en la atención y concentración para cumplir las funciones establecidas; el 37% nunca manifiesta palpitations ni transpiraciones en sus jornadas laborales se encuentra preparado para afrontar situaciones de tensión, el 10% siempre presenta molestias en los músculos afectando directamente El dolor de espalda es una de las lesiones que mayor incapacidad laboral genera, según el ministerio de la protección social

Ítem N° 6. ¿En el ambiente laboral el liderazgo administrativo impulsa la motivación, la confianza y autoestima?

Tabla N° 4. Capacitaciones para mejorar el conocimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	33%
A veces	12	40%
Nunca	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

El líder en el ambiente laboral tiene la habilidad para controlar y dirigir situaciones que en ocasiones determinan el éxito o fracaso, por esta razón el líder encamina al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de objetivos; en relación a la información obtenida, se concluye que los trabajadores en un 40% a veces mantienen un ambiente laboral que impulsa la motivación y bienestar de los colaboradores para lograr las metas propuestas; un 33% siempre en el entorno laboral se estimula el autoestima aportando en el cumplimiento de actividades laborales; el 27% nunca promueve la confianza entre trabajadores y administrativos.

Ítem N° 7. ¿Los directivos fortalecen la responsabilidad, el trabajo en equipo y evalúan el rendimiento laboral?

Tabla N° 5. Capacitaciones para mejorar el conocimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	37%
A veces	19	63%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta Área Operativa

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

En los diferentes campos laborales, la cultura tiene una relación permanente con el proceso de socialización, en una objetivación social que permite al trabajador identificar, distinguir y orientar su accionar, bajo esta perspectiva se obtiene que se deduce un 63% directivos a veces fortalecen la responsabilidad compartida, estableciendo compromisos, un 37% siempre puntualiza el trabajo en equipo y evaluaciones al personal, fortalece el liderazgo y comunicación efectiva.

El empowerment al manifestarse como herramienta que beneficia en el cumplimiento de objetivos empresariales toma como puntos de partida el liderazgo, la motivación, capacitación para lograr el sentimiento de pertenencia al trabajo, teniendo el trabajador oportunidad y responsabilidad en el desarrollo de la empresa; sin embargo el escaso control de síntomas del estrés trasciende al área emocional al alterar el comportamiento exteriorizando reacciones irritables, depresión, ansiedad, limitaciones en la concentración, toma de decisiones y solución de problemas.

Verificación de hipótesis

Siendo el estrés un factor que establece límites entre las responsabilidades, la motivación, aumenta los procesos de reducción de personal; mientras el empowerment al ser una herramienta que impulsa al trabajador en su compromiso en la toma de decisiones para el desempeño en su trabajo, en una mejora continua y colaborativa, en la verificación de la hipótesis se ha aplicado el modeló lógico, formulando como hipótesis nula. H_0 : El estrés NO influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa; hipótesis alternativa. H_1 : El estrés SI influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

En el modelo estadístico se empeló un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, un nivel de confianza del 95% y 6 grados de libertad, deduciéndose: la hipótesis nula H_0 es aceptada si el valor de χ^2 es \leq menor o igual al valor de χ^2 tabular caso contrario (12,59), se rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 , presentándose la siguiente tabla, relacionada con la recolección de datos

Tabla N° 6: Frecuencias Observadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
				94

Pregunta 2. ¿Usted presenta dificultades en la memoria, imposibilidad para concentrarse y constante preocupación?	4	14	12	30
Pregunta 5 ¿Usted siente miedo a ser despedido, inseguridad para asumir responsabilidades y ansiedad sobre el futuro?	5	10	15	30
Pregunta 6. ¿En el ambiente laboral el liderazgo administrativo impulsa la motivación, la confianza y autoestima?	10	12	8	30
Pregunta 7. ¿Los directivos fortalecen la responsabilidad, el trabajo en equipo y evalúan el rendimiento laboral?	11	19	0	30
TOTALES	30	55	35	120

Fuente: Frecuencias Observadas

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

En la tabla de frecuencias observadas se obtiene que el mayor porcentaje se encuentra entre a veces (55) y nunca (35) entre 30 y 35 respuestas, estableciendo que los trabajadores de la municipalidad presentan dificultades en la concentración para realizar actividades y cumplir funciones; su estrés incrementa al sentir miedo y temor a ser despedido, el liderazgo administrativo al no ser fortalecido incrementa la desmotivación, la responsabilidad, el trabajo en equipo y rendimiento laboral

Cálculo de X^2_c

Tabla N° 7: Cálculo de X^2_c

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) ²	(FO - FE)/FE ²
4	7,50	-3,50	12,25	1,63
5	7,50	-2,50	6,25	0,83
10	7,50	2,50	6,25	0,83
11	7,50	3,50	12,25	1,63
14	13,75	0,25	0,06	0,00
10	13,75	-3,75	14,06	1,02
12	13,75	-1,75	3,06	0,22
19	13,75	5,25	27,56	2,00
12	8,75	3,25	10,56	1,21
15	8,75	6,25	39,06	4,46
8	8,75	-0,75	0,56	0,06

0	8,75	-8,75	76,56	8,75
120	120,00	0,00	208,50	X^2_c 22,67

Fuente: Frecuencias Observada, Frecuencia Esperadas

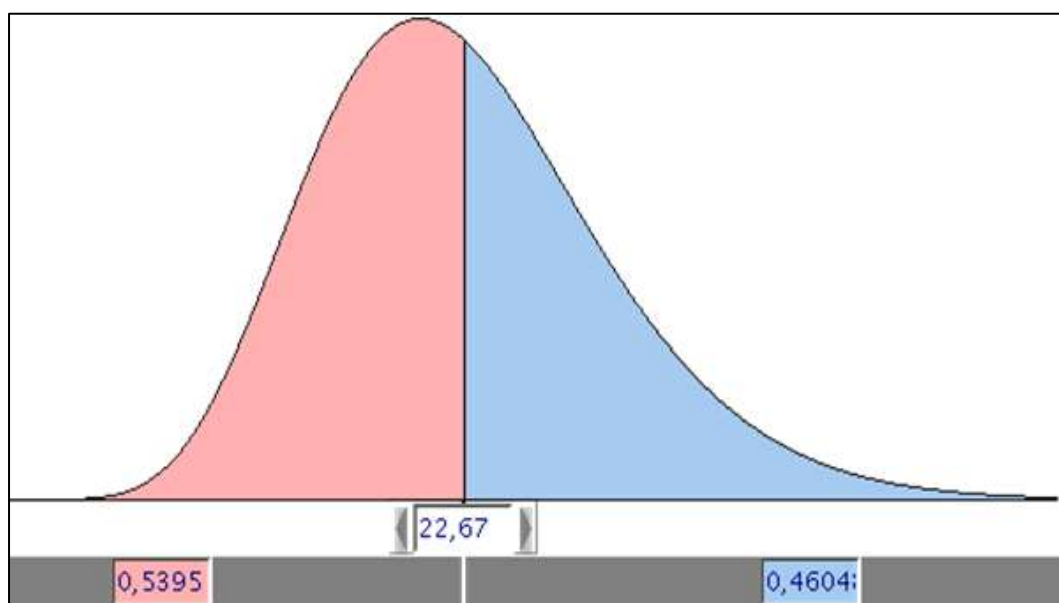
Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 22,67 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Elaborado por: Jerez, A. (2017)

Decisión Estadística

El Chi cuadrado real (22,67) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo



tanto, se acepta la hipótesis alternativa: El estrés SI influye en el empowerment en los trabajadores del área operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa.

3. Resultados

Los trabajadores presentan ansiedad demostrando un deterioro de sus conocimientos, destrezas y habilidades, desmotivándose durante sus actividades diarias; además, presentan dolores de cabeza dando lugar a un deterioro del

funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales manifestado palpitations y transpiraciones en su jornadas laborales, manifestando molestias de sus músculos, que afectan en el desempeño de sus labores diarias.

Los trabajadores nunca sienten miedo a ser despedidos demostrándose seguros de su formación profesional; una minoría en ocasiones presenta dificultades para asumir responsabilidades evitando el crecimiento profesional exteriorizando sensaciones negativas durante la realización de tareas sintiendo ansiedad sobre el futuro en su vida laboral.

En la empresa el ambiente laboral no impulsa la motivación y bienestar para lograr los objetivos, disminuyendo la autoestima dando lugar al desinterés en el cumplimiento responsable de sus actividades, los directivos expresan un escaso compromiso de con el área operativa, no se perfecciona el trabajo en equipo son insuficientes las evaluaciones al personal.

En la empresa, el carente fortalecimiento de equipos de trabajo perjudica en el poder de decisión, disminuye el nivel de autoridad para resolver los problemas, lo que afecta en la autonomía, el desempeño de funciones, la responsabilidad y ejecución de tareas, sin embargo al recibir el trabajador apoyo de gerentes, jefes o superiores, orientan, motivan, estimulan, reconocen los éxitos y recompensan los resultados.

En su mayoría lo obreros, colaboradores al presentar dificultades para dormir, sensaciones de cansancio, fatiga agotamiento físico, mental exterioriza sensaciones negativas que perjudican en el cumplimiento de objetivos empresariales, imposibilitando la concentración que genera barreras en el rendimiento laboral organizacional sintiendo desmotivación, ansiedad y depresión.

El trabajador al padecer dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitations exterioriza dificultades en la productividad, competitividad, rentabilidad, disminuyendo la participación activa y el trabajo en equipo,

componentes que afectan en la ejecución de tareas, la comunicación, el control sobre su trabajo, repercutiendo en el desarrollo de conocimientos y habilidades.

El empowerment al considerarse una herramienta de gestión brinda mayor autonomía al trabajador para el desempeño de funciones, favorece en el aprovechamiento de competencias; sin embargo el carente apoyo gerencial desfavorece en el enfrentamiento de retos y desafíos al mantener un liderazgo autoritario enfocado en la dirección y control, elementos que condicionan la transmisión de valores e iniciativa para estimular el desempeño laboral.

4. Discusión

En la empresa se mantienen adecuados canales de comunicación que favorecen en la realización correcta de sus actividades; Aguilera, J. (2015) el otro porcentaje a veces se relacionan con la toma de decisiones dentro del área operativa disminuyendo la participación en el logro de objetivos y un porcentaje menor nunca se encuentra informado.

Dentro de las diferentes causas que perjudican en la aplicación del empowerment se encuentra el estrés, que influye en el trabajador al provocar afectaciones en la salud de seguridad ocupacional, Montemayor, V.; Moreno, J.; González, A. (2014) señala como factores amenazantes a la salud del trabajador el sobreesfuerzo, inadecuadas condiciones, problemas familiares, laborales, sociales que perjudican al clima organizacional según Tracy, B. (2015), la clave para el progreso en la empresa es alcanzar la máxima producción debiéndose construir un ambiente positivo que disminuye los obstáculos en el desempeño en alineación el rendimiento y desempeño Vega, M.; Partido, A.; Rivera, P. (2015) afirma que para lograr el impacto productivo en los negocios es necesario determinar estrategias que disminuyan los factores estresantes y riesgos psicosociales, incluye el diseño de sistemas que mejoren los recursos humanos; según las argumentaciones se deduce que las empresas a través de la comunicación y el trabajo en equipo profundiza en la salud ocupacional para conocer enfrentar los problemas que enfrenta el trabajador

y mejorar la competitividad dando estabilidad y creando condiciones apropiadas que fomenten la tolerancia a la pasión del trabajo, disminuyendo daños generados por el estrés.

La mayor causa para el abandono del puesto de trabajo es el estrés, y sus afectaciones, Tamayo, S. (2017), una de las tasas significativas son los síntomas de depresión, Sora, B.; Caballer, A.; Peiró, J. (2014), en el estudio de seguridad laboral afirman que la ambigüedad laboral y destrucción del empleo tiene como factor predominante el estrés, que disminuye la productividad, aumenta las posibilidades de despido y acrecienta pérdida de empleo.

Palomo, M., (2013) menciona que: actualmente empowerment tener como componentes primarios el liderazgo, motivación y comunicación, integra al grupo de trabajo bajo el concepto de acumulación de experiencias y percepción que verifican en la determinación del comportamiento del trabajador y las exigencias empresariales; para Salessi, S.; Omar, A., (2014) en el ambiente organizacional el estrés desde la visión multidimensional tiene como componentes la angustia, estados de ánimo negativos, desconfianza que perjudican en la actitud del trabajador bienestar psicológico.

Núñez, A., (2015) acerca de las condiciones de trabajo y el estrés afirma que la depresión influye en el desequilibrio emocional, en la autoestima y abandono; el estudio de Durán, M., (2014) determina una correlación entre el empoderamiento, el contexto laboral, bienestar y riesgos relacionados con el estrés, establece que el desempeño laboral, rendimiento y satisfacción son parte de la psicología positiva, que prepara al trabajador para enfrentar adversidades, reducir la inmensidad de enfermedades (debilidad, desorden, depresión) perspectiva productiva considera que la aplicación de psicología industrial disminuye los conflictos y el ausentismo, predominando los estados afectivos para activar el entusiasmo, satisfacción y comodidad, incluye como consecuencias del estrés la infección ansiedad y depresión.

Peralta, A.; Besio, C.; Rubio, Y.; Atabales, L.; Salinas, J., (2016) aborda el estudio del empowerment organizacional desde el trabajo con autonomía, al basarse en los indicadores de competitividad, impacto y significado; toma como percepción que el empowerment psicológico aumenta el talento compromiso y motivación para prevenir tensiones, irritación, intensidad agotamiento y otros, factores producidos por el estrés.

Según Guzmán, C.; Pontes, P.; Szuflika, M. (2015) las actitudes demostradas por los trabajadores están relacionadas con la comunicación el acceso a la información desde la proyección de crecimiento, rentabilidad y creación de sistemas que refuercen la actividad laboral. Desde esta perspectiva Patilla, J. (2017) menciona que la exposición del trabajador ante situaciones de riesgo, sobrecarga de funciones, problemas de salud asociados al estrés incrementa la sintomatología depresiva que repercute en el estado de ánimo, Ansoleaga, E. (2015), el estrés incrementa el síntoma depresivo que repercute en el estado de salud.

Ceballos, J.; Arocena, F.; Rezola, J. (2017) en la investigación del estrés laboral, pone de manifiesto porcentajes vinculados con las condiciones laborales de mayor preocupación para el trabajador y la empresa: riesgo de tener accidentes (22,6%) pérdida de empleo (21,9%) sobrecarga funciones y responsabilidades (21,5) enfermedad (19,5) estrés (6,3) dolor de cuello (6,3) espalda (13%), desde esta proyectiva se agrega el criterio de Zamudio, J. (2017), en la afirmación: el empowerment es una herramienta fundamental para alcanzar la autorrealización y satisfacción.

Se concluye que los trabajadores siempre están estimulados por sus directivos para la realización de sus actividades, demuestran habilidades y destrezas; el otro porcentaje a veces toma iniciativa desfavoreciendo en el desarrollo profesional y una minoría nunca cumple actividades con eficiencias y calidad.

5. Conclusiones

En referencia al objetivo: Identificar la influencia del estrés en el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, se establece que el empleado demuestra agotamiento intelectual y cansancio mental, elementos que aumentan dificultades en la memorización y concentración, lo que limita la gestión de procesos, la toma de decisiones con autonomía, solución de problemas y cumplimiento de metas a nivel empresarial.

En detalle a la comprobación de la hipótesis: el estrés si influye en el empowerment en los trabajadores, se determina que la sobrecarga, el escaso control de funciones, la carencia de apoyo por parte de directivos, la inseguridad laboral, el horario prolongado, la baja remuneración perjudican en la autoridad, responsabilidad y compromiso para cumplir metas, generando limitaciones en la toma de decisiones mediante un análisis lógico de la información, condicionando el liderazgo y comunicación.

De según los resultados obtenidos, el escaso control genera ansiedad, carente motivación o concentración, irritabilidad, tristeza o depresión, en el caso de ser controlado favorece en el rendimiento laboral, cumplimiento de metas personales como empresariales; según la investigación, tomando como sustento el marco teórico se determina que la Municipalidad en un impulsa la motivación, autoestima y confianza en el ámbito laboral buscando la satisfacción y compromiso dentro de la empresa, designando responsabilidades para el logro de los objetivos personales y empresariales; y manteniendo el beneficio de las dos partes.

Con fundamento en la información estadística se obtiene que el 54% presenta dificultades para dormir, manifiesta sensaciones de cansancio, el 47% posee dificultades para concentrarse el 60% siente desmotivación, ansiedad y depresión, el 53% padece dolores de cabeza, vibraciones musculares, transpiración y palpitaciones, el 50% presenta inseguridad para asumir responsabilidades, riesgos

que influyen de forma negativa en el liderazgo administrativo, motivación, trabajo en equipo y rendimiento laboral.

Bibliografía

- Aguilera, J. (14 de Marzo de 2015). Unidad de Conocimiento – El empowerment. *Administración y Finanzas*, 14. Obtenido de UNIDAD DE CONOCIMIENTO EMPOWERMENT: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8305/empowerment_cas_t.pdf
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral. *Revista médica de Chile*, 143(1), 13.
- Arango, K., Castañeda, J., & Mansilla, S. (Noviembre de 2016). Propuesta de implantación de un modelo de gestión por competencias de liderazgo para los mandos medios y superiores de la empresa Jofel Iluminación S.A.C. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 12.
- Arrogante, Ó. (2014). Estudio del bienestar en personal sanitario: relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. *Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED*, 30.
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigación Administrativa*, 45(17), 37.
- Ceballos, J., Arocena, F., & Rezola, J. (Diciembre de 2017). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*, 27(2), 12.
- Dessler, G., & Ayala, L. (2015). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Durán, A. (26 de Enero de 2017). Empowerment, estrategia para beneficiar a la organización formal ya sus empleados. *Universidad Militar Nueva Granada*, 12.
- Durán, M. (2014). Bienestar psicológicoel estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 11.

- García, G., De la Torre, D., & Arámbula, F. (28 de Noviembre de 2017). Empowerment en las empresas de Guadalajara . *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2(1), 30.
- Guerrero, J. (2016). El ausentismo laboral: relevancia psicosocial. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 14(2), 9.
- Guillen, P., & Briillit, M. (2016). El empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de FUNDIMET SAC-San Martin de Porres. *Universidad César Vallejo*, 9.
- Guzmán, C., Pontes, P., & Szufliita, M. (10 de Mayo de 2015). Empowerment y satisfacción laboral. *Reidocrea*, 4(1), 7.
- Jerez, A. (2017). *El estrés y el empowerment en los trabajadores del Área Operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa*. Baños, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- López, M., & Núñez, R. (2016). *Gestión de Proyectos*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Montemayor, V., Moreno, J., & González, A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 7.
- Núñez, A. (2015). *Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer*. Uruguay, Argentina : Revista Uruguaya de Enfermería.
- Orosco, A., & Tello, M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industria Inplastico*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Palomo, M. (2013). Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo. *ESIC*, 13.
- Patilla, J. (5 de Mayo de 2017). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport SAC*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Peralta, A., Besio, C., Rubio, Y., Atabales, L., & Salinas, J. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud y Sociedad*, 12.

- Rosario, E., Millán, L., Madera, J., Rodríguez, M., & Cordero, A. (Enero de 2016). Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 12.
- Salessi, S., & Omar, A. (Diciembre de 2014). Cinismo Organizacional: Consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud. Universidad Veracruzana*, 24(2), 9.
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del psicólogo. Latindex*, 35(1), 16.
- Tamayo, S. L. (2017). *Empoderamiento y su efecto en el clima organizacional del “Taller Industrial Don Richard de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo, Tena, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Tracy, B. (2015). Gerencia. *Grupo Nelson*, 25(1), 22.
- Valverde, E. (17 de Abril de 2016). Estrés laboral afecta a trabajadores y empresas. *Noticias Imbabura*.
- Vega, M., Partido, A., & Rivera, P. (27 de Agosto de 2015). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Horizontes empresariales. Horizontes empresariales*, 4(1), 12.
- Zamudio, J. (Febrero de 2017). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.*, Huancayo, Perú: Universidad Continental.