



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del  
Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Causas que provocan estrés laboral y su  
incidencia en el desempeño del Personal del Gobierno  
Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San  
Pedro de Pelileo en el periodo administrativo 2015”**

**Autora: María Fernanda Moya Marcalla**

**Tutora: Psic. Mg. María Cristina Abril Freire**

**AMBATO – ECUADOR  
Diciembre 2015**



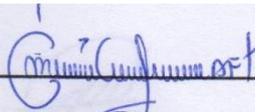
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Psic. Mg. María Cristina Abril F.**

### **CERTIFICA:**

Que el presente proyecto ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 19 de Agosto de 2015

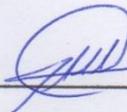


---

Psic. Mg. María Cristina Abril Freire  
C.I.1803324175  
**TUTORA**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Fernanda Moya Marcalla, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las cita

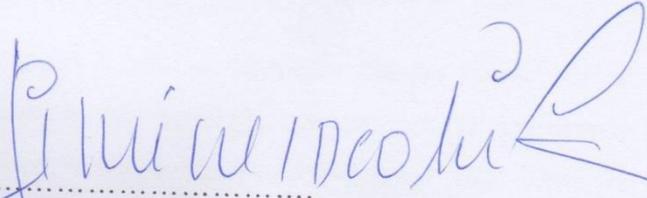


---

Srta. Moya Marcalla María Fernanda  
C.I. 1804400917 registro de 2015  
**AUTORA**

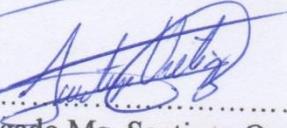
## APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Proyecto de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



f).....  
Dra. MBA. Olga Susana Jiménez Calvopiña  
C.I. 1801091651

Fernanda



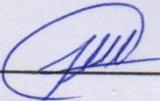
f).....  
Abogado Mg. Santiago Omar Ortiz López  
C.I. 1802288330

Ambato, 8 de Noviembre de 2015

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

Srta. Moya Marcalla María Fernanda  
C.I. 1804400917  
**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto está dedicado a Dios, por darme la oportunidad de vivir, darme su mano y no dejarme vencer, guiándome día a día a cumplir este sueño, mi gran meta profesional.*

*De la misma manera a mis padres, con sus consejos, palabras y apoyo incondicional, formaron parte de este logro que no fue solo mío, también de ustedes, más que mis padres mis amigos. Mis hermanos Carlos, Galo, Javier, Marco por respetar cada una de mis decisiones y siempre estar a mi lado, en cada paso de mi vida.*

*A mi esposo Sebastián Alejandro Padilla Flores por su paciencia en cada momento, con una sonrisa demostrado su comprensión y colaboración cada día. Dios te bendiga.*

*A sí mismo, a Holguer Hernán Amán Morales por formar parte de este gran reto, con sus palabras de aliento de seguir y nunca rendirme.*

**María Fernanda Moya Marcalla**

## **AGRADECIMIENTO**

*El agradecimiento es para mi Dios, por permitirme culminar y llegar al final de tan anhelado sueño, un camino difícil pero no imposible, mi guía, mis fuerzas de cada día.*

*A la Universidad Técnica de Ambato, por darme la oportunidad de estudiar en cada una de sus aulas y tener el privilegio de haberme formado profesionalmente. A la Facultad de Ciencias Administrativas, por formar más que profesionales, personas con valores y grandes cualidades.*

*A mi tutora Psicóloga María Cristina Abril, quien con su dedicación y esfuerzo, me ayudó a culminar con éxito esta etapa profesional. A mis calificadores Dra. MBA. Olga Jiménez y Abogado Santiago Ortiz; por su paciencia y gran profesionalismo, y sobre todo por ser mi guía y apoyo en este proyecto.*

*Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro Pelileo (GAD Pelileo), por darme la oportunidad de realizar esta investigación y la colaboración de cada uno de los empleados que conforman esta institución.*

**María Fernanda Moya Marcalla**

## INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA.....	4
1.1TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1Contextualizacion .....	4
1.2.2 Analisis Critico .....	4
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	9

1.2.5 Preguntas Directrices .....	9
1.2.6 Delimitación.....	9
1.3JUSTIFICACION .....	11
1.4OBJETIVOS .....	13
1.4.1Objetivo General.....	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.- ANTECEDENTESINVESTIGATIVOS .....	14
2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	19
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20
2.4.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	23
2.4.1.-Clima organizacional .....	26
2.4.1.1.-Entorno laboral .....	27
2.4.1.2.- Relaciones interpersonales.....	28
2.4.1.4.-Estrés laboral.....	29
2.4.1.5.-Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo .....	30
2.4.1.6.- Causas del Estrés Laboral .....	31
2.4.1.7.- Consecuencias del Estrés Laboral.....	33
2.4.1.8.- Clasificación del Estrés Laboral .....	33
2.4.1.9.- Prevención del estrés en el trabajador.....	34
2.4.2.-Desempeño laboral .....	35
2.4.2.1.- Evaluación de Desempeño.....	36

2.4.2.2.- Objetivos de Evaluación de Desempeño .....	37
2.4.2.3.- Métodos de Evaluación de Desempeño .....	38
2.4.2.4.- Beneficios de Evaluación de Desempeño .....	39
2.4.3.-Desarrollo organizacional .....	39
2.4.3.1.-Finalidad del desarrollo organizacional .....	40
2.4.4.-Liderazgo empresarial.....	41
2.5. HIPÓTESIS.....	42
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	42
CAPÍTULO III.....	43
3. METODOLOGÍA .....	43
3.1.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.3.- NIVELES DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA .....	46
3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	47
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	50
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	51
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	51
3.8.1 Codificación de la Información.....	51
3.8.2.- Tabulación de la Información .....	52
3.8.2.1.- Graficar .....	52
3.8.2.2.- Analizar Gráficos Estadísticos.....	52
3.8.2.3.- Interpretación .....	52

CAPITULO IV .....	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1ANÁLISIS E INTERPRETACIONDE RESULTADOS .....	54
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	65
4.3 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS .....	65
4.3.1 Modelo Lógico.....	65
4.3.2 Fórmula .....	65
4.3.3 Nivel de Significancia ( $\alpha$ ).....	66
4.3.4 Zonas de Aceptación o Rechazo .....	66
4.3.5 Selección de Preguntas.....	67
4.3.6 Cálculo del Chi Cuadrado Calculado.....	68
4.3.7 Representación Gráfica .....	68
CAPÍTULO V .....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1CONCLUSIONES .....	70
5.2 RECOMENDACIONES.....	71
CAPITULO VI.....	73
PROPUESTA.....	73
6.1DATOS INFORMATIVOS .....	73
6.1.1 Título de la propuesta.....	73
6.1.3 Beneficiario .....	73
6.1.4. Ubicación .....	74
6.1.6 Equipo técnico responsable.....	74

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	74
6.3.- JUSTIFICACIÓN .....	75
6.4 OBJETIVOS .....	76
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	76
6.6 REVISIÓN TEÓRICA.....	78
6.7 METODOLOGÍA .....	81
6.7.1Modelo Operativo .....	81
6.7.2 Desarrollo de la propuesta Técnica de Relajación Jacobson .....	81
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	92
6.8.1Recursos .....	92
6.9CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA.....	92
6.10PREVISIÓNDELAEVALUACIÓN .....	94
BIBLIOGRAFÍA .....	95
ANEXOS .....	99

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de problemas .....	7
Ilustración 2 Vista Satelital .....	10
Ilustración 3 Visualización de la Empresa .....	10
Ilustración 4 Georeferenciación .....	11
Ilustración 5 Categorías Fundamentales .....	23
Ilustración 6 Subordinación de variables .....	24
Ilustración 7 Subordinación de Variable.....	25
Ilustración 8 Modelo Integrador Estrés y Trabajo .....	31
Ilustración 9 Población.....	47
Ilustración 10 Variable Independiente .....	48
Ilustración 11 Variable Dependiente.....	49
Ilustración 12 Recolección de la investigación.....	50
Ilustración 13 Técnicas e instrumentos de investigación.....	51

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Agotamiento en el trabajo .....	55
<b>Cuadro 2</b> Compromiso en las actividades.....	56
<b>Cuadro 3</b> Consecuencias del estrés .....	57
<b>Cuadro 4</b> Síntomas.....	58
<b>Cuadro 5</b> Medición del estrés laboral .....	59
<b>Cuadro 6</b> Técnicas de reducción del estrés .....	60
<b>Cuadro 7</b> Evaluación del desempeño.....	61
<b>Cuadro 8</b> Taller para disminuir el estrés .....	62
<b>Cuadro 9</b> Taller de relajación.....	63
<b>Cuadro 10</b> Bajo desempeño laboral .....	64

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Agotamiento en el trabajo.....	55
Grafico 2 Compromiso en las actividades .....	56
Grafico 3 Consecuencias del estrés.....	57
Grafico 4 Síntomas.....	58
Grafico 5 Medición del estrés laboral .....	59
Grafico 6 Técnicas de reducción del estrés.....	60
Grafico 7 Evaluación del desempeño.....	61
Grafico 8 Taller para disminuir el estrés.....	62
Grafico 9 Taller de relajación .....	63
Grafico 10 Bajo desempeño laboral.....	64

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, es una institución pública, que brinda un servicio eficiente a toda la sociedad del Cantón y sus alrededores, sus empleados personas capacitadas en cada una de sus áreas, llegan a sus clientes responsablemente en cada atención solicitada, es por este motivo que se ha visto en la necesidad de tomar decisiones, para controlar aspectos que de una u otra manera están afectando al personal de la institución tanto física como psicológicamente.

Por esta razón, se analizó los problemas que existen en el personal de la institución, y por ende lo que conlleva a los posibles riesgos en la misma, el método que llevaremos a cabo en este proyecto será el de la encuesta, por medio de la cual podremos obtener información adecuada y buscar una alternativa de solución para el problema suscitado.

Según los datos obtenidos en la investigación aplicada a los empleados de la institución, se pudo notar que se debe tomar una adecuada alternativa de solución, para controlar y si es posible eliminar el estrés que existe en los empleados.

Posteriormente se propuso un programa basado en una técnica de relajación Jacobson, para disminuir el nivel de estrés que está afectando a los colaboradores; y de esta manera cumplir con el objetivo planteado, este tipo de solución debe ser apoyado por todo el personal de la institución; y así crear un adecuado ambiente de trabajo, y que la atención a los clientes siga mejorando día a día.

**Palabras Claves:** Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, Administración Pública, Municipios.

## **ABSTRACT**

The Municipal Government Autonomous Decentralized Pelileo Canton, is a public institution, providing efficient service to the whole society of Canton and the surrounding area, people trained employees in each of their areas, responsibly reach customers in every required attention, It is for this reason that we have seen the need to make decisions, to control aspects in one way or another affecting the staff of the institution both physically and psychologically.

For this reason, the problems that exist in the staff of the institution was analyzed, and therefore what the possible risks involved in it, the method that will carry out this project will be to the survey, by the which we can obtain adequate information and find an alternative solution to the problem raised.

According to data from research applied to employees of the institution, it was noted that should take adequate alternative solution to control and if possible eliminate the stress that exists in employees.

Subsequently it based on Jacobson relaxation technique to reduce the level of stress that is affecting the partners proposed program; and thus meet the stated objective, this type of solution must be supported by all staff of the institution; and create a suitable working environment, and that customer service continues to improve every day.

Keywords: Job Stress, job performance, Municipal Government Autonomous Decentralized Canton Pelileo, Public Administration, Municipalities.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones públicas, están inmersas en un medio muy inestable, debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

Hoy en día, el interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud de las personas. Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestro tiempo gran parte de la población padecen de estrés, quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales.

Esta investigación va enfocada al ámbito laboral ya que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo, los empleados se encuentran con un alto nivel de estrés, mediante este trabajo investigativo se pretende darles información de cómo combatir el estrés laboral, para poder lograr un mejor desempeño del personal.

La siguiente investigación consta de seis capítulos divididos de la siguiente manera:

**Capítulo I,** En este capítulo se realiza un análisis y estudio del Estrés Laboral y su incidencia en el Desempeño del Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, que se fundamenta en la contextualización, en la que nos indica que tanto a nivel mundial, nacional y provincial es importante combatir el estrés laboral, porque esto nos permitirá llegar a dar nuestro juicio de valor y una

justificación en la que damos a conocer la factibilidad y viabilidad de nuestra propuesta, para poder establecer nuestros objetivos tanto generales como específicos.

**Capítulo II,** Se hace una investigación que se encuentre relacionada con los antecedentes, es decir nos basamos en tesis que tengan relación con el Estrés laboral, como es la tesis con el tema el estrés laboral de los cuidadores y el maltrato que sufren los adultos mayores del centro geriátrico “hogar del anciano” del hospital provincial Ambato en la provincia de Tungurahua. A su vez se encuentra estructurado por la Superordinación de la variable y la subordinación de variables sobre El Estrés Laboral y el Desempeño del Personal, del cual se desarrolla el marco teórico que está sustentado por varias citas bibliográficas, también se plantea la hipótesis de la investigación y se identifica la variable dependiente que en este caso es el desempeño del personal y la variable independiente que es el Estrés laboral.

**Capítulo III,** En este se realiza un enfoque que tiene referencia a la metodología que se emplea en la investigación, se determina la población y la muestra que es de 52 personas que laboran el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, a su vez la operacionalización de las variables de estudio y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de información para llevar a cabo la presente investigación.

**Capítulo IV,** Este capítulo contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas, en el cual se pudo evidenciar que la mayor parte de personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo padecen de estrés, las mismas que consideran que el estrés laboral es una de las causas más importantes que influyen significativamente en el desempeño del personal.

**Capítulo V,** Se realiza la elaboración de las principales conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos generales y específicos del problema que es la influencia que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal que labra en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

**Capítulo VI,** Finalmente se realiza la Propuesta que permitirá mejorar el desempeño del personal que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, es decir una solución a la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño del personal, mediante la implementación de la Técnica de relajación Jacobson para disminuir el nivel de estrés laboral.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema de Investigación**

“Determinar las causas que provocan Estrés Laboral y su incidencia en el Desempeño del Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo en el periodo administrativo 2015”

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

Causas que provocan Estrés Laboral y su incidencia en el Desempeño del Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo en el periodo administrativo 2015.

##### **1.2.1 Contextualización**

El estrés laboral llega a ser uno de los mayores problemas que presentan los trabajadores de las distintas organizaciones del siglo XXI, esto se da principalmente por la globalización

económica, el cambio constante que sufren los países y la llegada de ciertas reglas a distintas instituciones, optando de esta manera el aumento a sus beneficios y reducir cada vez más sus costos. Posteriormente se podrá decir que el estrés laboral es el conjunto de fenómenos que el trabajador llega a obtener en su organismo por medio de agentes estresantes que se derivan de la actividad laboral que realiza.

El estrés laboral en **América Latina** tiene un crecimiento cada vez mayor, los porcentajes de empleados que sufren estrés laboral son alarmantes, este se llega a obtener por la sobrecarga laboral, provocando en ellos: tensión, preocupación, baja autoestima, perturbaciones en la atención, despidos, entre otros, provocados por las distintas reacciones emocionales, de esta manera siendo apartándose del mercado laboral, lo que conlleva a que gran parte de trabajadores, lleguen a demandas legales con las empresas y se ocasione un alto riesgo en su economía ya que se llega reducir su productividad.

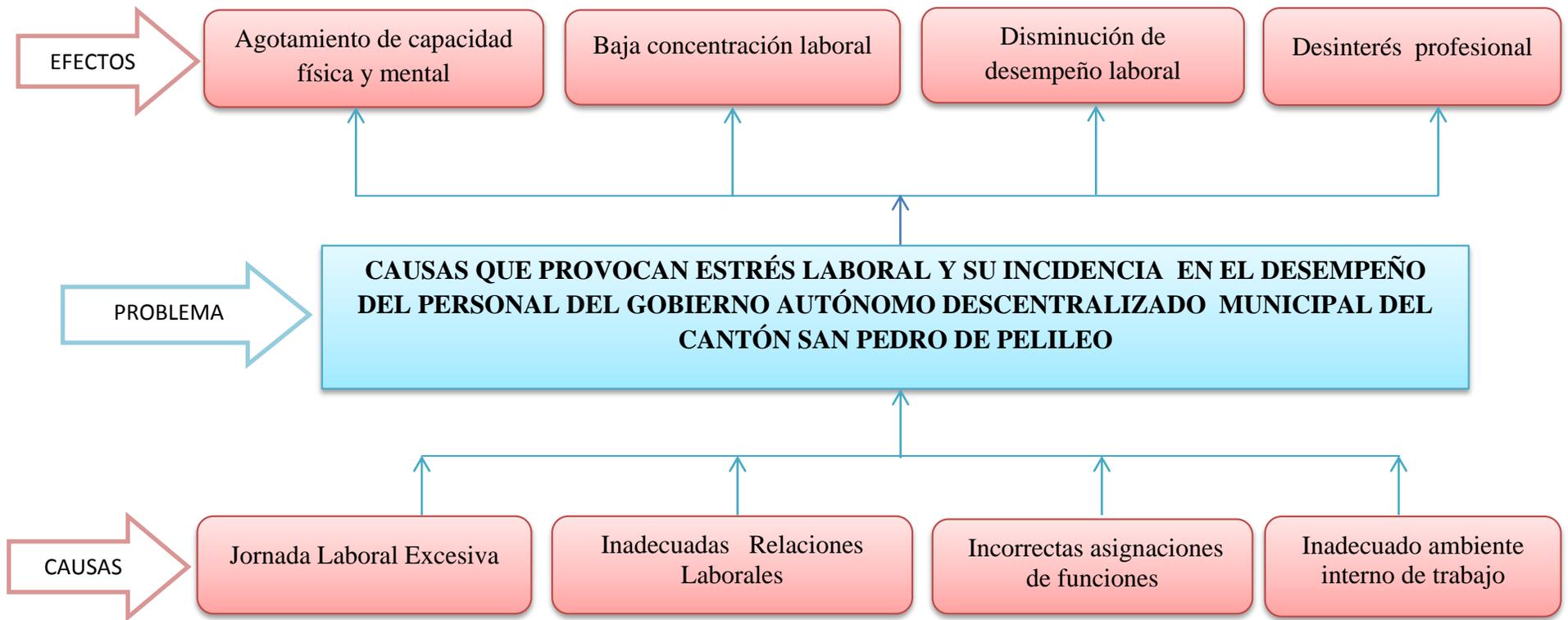
En el **Ecuador** el estrés laboral es un tema de gran importancia, el mismo que está afectando a los empleados de las distintas empresas o instituciones públicas como privadas, debido a que las diferentes tareas o actividades asignadas son impartidas con una exigencia máxima, trabajan por turnos y bajo presión, con un tiempo limitado, es decir que se exige cada vez más al trabajador debido a que, las empresas buscan una excesiva productividad, calidad y competitividad. Las relaciones personales, también forman parte del estrés laboral, ya que se no se puede dejar a un lado la gran cantidad de horas que el empleado pasa en la empresa, para poder cubrir con el trabajo asignado y que de una manera u otra conlleva a dificultades con su vida familiar.

En **Tungurahua** y principalmente en las distintas instituciones públicas del Cantón Pelileo, en donde se cuenta con un gran número de empleados, el estrés laboral llega a afectar a la gran mayoría generando diferentes problemas en su desempeño de actividades laborales.

Particularmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo el estrés laboral llega a ser un problema, en sus empleados tanto físicamente como psicológicamente, desmotivando a los mismos y reduciendo su desempeño laboral.

### 1.2.2 Análisis Crítico

**Ilustración 1** Árbol de problemas



Fuente: Investigación  
Elaborado por: Fernanda Moya

El adecuado desempeño del personal en las instituciones tanto públicas como privadas, va de la mano con su lugar de trabajo, es decir en donde cada uno se desenvuelve profesionalmente, por lo tanto si existen causas que provoquen un inadecuado desempeño deben ser analizadas y encontrar alternativas de solución para mejorarlas y si es posible eliminarlas y de esta manera que exista un eficiente desempeño del personal en cada área de trabajo.

Las diferentes causas que provocan estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo se dan por: jornadas laborales excesivas, presionando a los empleados, lo que los lleva a un nivel de tensión permanente; de la misma manera las inadecuadas relaciones laborales, crean un ambiente de trabajo desfavorable en las diferentes áreas; la excesiva sobrecarga de actividades, conlleva a una desorganización en los empleados y por ende en sus actividades diarias; así mismo existe comunicación laboral frágil y escaso apoyo del equipo de trabajo.

También podemos recalcar que las diferentes causas antes mencionadas, producen efectos que afectan directamente al empleado de la institución tales como: agotamiento de la capacidad física y mental que afecta el desenvolvimiento laboral en cada actividad designada, lo evita que se tomen decisiones oportunas; de igual manera existe baja concentración laboral debido a que el puesto de trabajo no es el adecuado; existe de la misma manera un desinterés profesional, a tal punto de crear en el empleado desmotivación en sus actividades asignadas.

### **1.2.2 Prognosis**

Si las causas que provocan Estrés Laboral persiste en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo y de no encontrar soluciones seguirá existiendo un bajo desempeño laboral, con un ambiente institucional

inadecuado, atrasos, desmotivación, carencia de capacidad para concentrarse, preocupaciones permanentes, posteriormente existirán llamadas de atención, multas por su comportamiento y finalmente el despido, apartándoles del mercado laboral y dejándolos sin su fuente de ingresos. La institución no debe ignorar las causas que provocan estrés laboral en sus empleados se debe buscar alternativas para solucionar la problemática existente, y que de esta manera sus colaboradores sean más eficientes en su desempeño diario.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo incide el Estrés laboral en el Desempeño del Personal de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

- ¿Cuál es la causa principal de Estrés Laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?
- ¿Qué factores laborales influyen en el Desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?
- ¿Qué alternativa de solución se aplicaría para controlar el Estrés Laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?

#### **1.2.6 Delimitación**

- Límite de Contenidos :
  - **Campo:** Seguridad y Salud Ocupacional
  - **Área:** Enfermedades Laborales
  - **Aspecto:** Estrés Laboral

➤ Delimitación Espacial:

### Ilustración 2 Vista Satelital



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### Ilustración 3 Visualización de la Empresa



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

## Ilustración 4 Georeferenciación



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo está ubicado en la Provincia de Tungurahua, en el Cantón Pelileo, en las calles 22 de Julio y Padre Chacón.

- Límite Temporal: - Noviembre 2014 – Diciembre 2015

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, llega a ser un tema de gran importancia, ya que

hoy en día llegó a ser un problema en empresas e instituciones, el conocer su origen, las causas del porque se da el estrés en los empleados y como éste afecta al funcionamiento de la institución y directamente a los colaboradores de la misma, y que de esta manera exista en ellos una insatisfacción personal, laboral y un ambiente de trabajo rutinario y que el problema siga en crecimiento día a día.

Otro motivo sería los costes, ya que no solo recaen sobre los empleados que son afectados psicológicamente sino también físicamente (enfermedad, incapacidad); la institución de la misma manera tendrá ausentismo del personal y bajo desempeño laboral, ya que hoy en día el personal ha llegado a ser el recurso vital dentro de las instituciones.

Es por ello que este tema será tomado desde un punto de vista relevante, se rescata los aspectos considerados como fundamentales, se llega a aportar de alguna manera en la prevención de las causas que originan el estrés, se otorga una solución a esta enfermedad para que los empleados lleguen a rendir de una mejor manera, de esta manera la institución podrá brindar un servicio de calidad, y que los mismos puedan sentir que existe un mejor desempeño en cada una de sus actividades laborales.

El presente proyecto de investigación además de enfocarse de manera directa en las causas que producen estrés y su vinculación con el desempeño laboral, conlleva a obtener diferente información de los empleados de la institución municipal y de esta manera llegar a conocer la problemática desde otro enfoque, posteriormente se otorgará soluciones para el enfrentamiento del mismo, visto como un problema personal e institucional.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Determinar como el estrés laboral incide en el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

### **1.4.2.-Objetivos Específicos**

- Identificar la causa principal de estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.
- Determinar los factores laborales que influyen en el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.
- Proponer la Técnica de relajación Jacobson para disminuir y controlar el estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- ANTECEDENTESINVESTIGATIVOS**

(**Sánchez, 2009**)En una investigación realizada en la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, con el tema Estrés Laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.”.

#### **OBJETIVOS**

- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.”
- Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores; determinar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores.

## **CONCLUSIONES:**

- En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- El ambiente laboral, en donde el personal realiza sus actividades favorece al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales; a cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma distinta a las demás.

(Pérez, 2009) en una investigación realizada en la ciudad de Nuevo León, México, Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas, con el tema: Nivel de Estrés Laboral y Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Primaria de la zona 79 de Montemorelos, de Nuevo León, México.

## **OBJETIVOS:**

- Elaborar los instrumentos de evaluación que midan el nivel de satisfacción laboral y el nivel de estrés laboral de los docentes de primaria de la zona 79.
- Determinar si el nivel de estrés laboral influye en el nivel de satisfacción de los docentes de primaria de la zona 79 de Montemorelos.
- Conocer el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de primaria de la zona 79 de Montemorelos.

## **CONCLUSIONES:**

- La investigación pretendió conocer si el nivel de estrés laboral influye en el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la zona 79 de Montemorelos, con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada se pudo concluir que el nivel de estrés no influye en el nivel de satisfacción.
- No existe diferencia significativa en el nivel de estrés según el género de los docentes de Montemorelos, ambos, entre hombres y mujeres manifestaron un nivel de un poco y mucho estrés en su labor docente; es decir que no hay diferencia en el nivel de estrés y el tipo de escuela de docentes de Montemorelos, ambos docentes de escuelas públicas y de escuelas privadas, mostraron un nivel de un poco y mucho estrés en su labor docente.

**(Salán, 2014)** En una investigación realizada en la ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, con el tema: El nivel de estrés laboral y su incidencia en la Productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería LAVA- CLASSIC de la ciudad de Pelileo.

## **OBJETIVOS:**

- Determinar de qué manera el nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la ciudad de Pelileo.
- Diagnosticar cuales son las razones por las que se genera estrés en el personal de la empresa Lava-Classic.

- Analizar qué causas afectan la productividad del personal de la empresa Lava-Classic; diseñar un programa de bienestar laboral para disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar la productividad en la empresa Lava-Classic.

## **CONCLUSIONES:**

- En la empresa el nivel de estrés en el entorno laboral constituye una amenaza para los trabajadores, provoca en ellos dificultades e imprevistos que muchas veces no se sabe cómo resolverlos, a su vez esto ha generado el desequilibrio en la salud del personal y provoca en ellos un bajo rendimiento laboral.
- El personal se ve afectado por el estrés laboral debido a la excesiva carga de trabajo, la rotación del personal, a las largas jornadas laborales y a las exigencias en el desempeño laboral, provoca en ellos reacciones negativas y llega a un punto de baja productividad.
- Mediante la investigación realizada se evidenció que en la actualidad el nivel de estrés laboral representa una amenaza para la fuerza laboral, esto ha traído como consecuencia actitudes defensivas, dificultad para concentrarse, ausentismo, bajo compromiso, además esto les afecta en su conducta y se llega a obtener un bajo rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa.

**(Toapanta, 2012)** en una investigación realizada en la ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas con el tema: El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la ciudad de Ambato.

## **OBJETIVOS:**

- Identificar de qué manera el estrés laboral incide en el desempeño del personal de la empresa EDIMCA.
- Diagnosticar las técnicas que sirven para controlar el estrés del personal; analizar el desempeño del personal de la empresa EDIMCA.
- Proponer el diseño de Empowerment para eliminar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa EDIMCA.

## **CONCLUSIONES:**

- En la empresa Edimca el tema estrés laboral se ha hecho muy conocido ya que representa un riesgo que ha venido atacando a la fuerza laboral, y en donde se busca alternativas de solución que ayude a combatir, disminuir y ver la forma más apropiada para eliminarlo, tanto es el hecho de vivirlo que no se puede medir el nivel de estrés que están siendo víctima los colaboradores de la empresa.
- El estrés laboral, se ha inmiscuido en la actualidad como una de las enfermedades laborales con mayores consecuencias y es por esta razón en la empresa objeto de estudio, ha afectado a los colaboradores y provoca en ellos absentismo, bajo compromiso en su trabajo, a la vez les afecta en su conducta, produce actitudes defensivas, tienen dificultad para concentrarse y en ocasiones hasta presentan agresividad y llegan a un punto donde su rendimiento da como resultado un bajo desempeño laboral.

- Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se ve afectada en mayor porcentaje por el ambiente de trabajo y los mismos compañeros, esto se debe a que el lugar donde laboran tienen un ambiente inadecuado, por otro lado los resultados que arroja la investigación realizada demuestra que el compañerismo entre ellos es bueno, pero al momento de realizar su trabajo esta relación es dañina ya que el mismo ambiente no se presta para trabajar de manera apropiada y puedan evitar que el estrés se apoderen de ellos.

## **2.2.- Fundamentación Filosófica**

Para la ejecución de la presente investigación se va a utilizar el paradigma crítico – propositivo, él mismo que se caracteriza por la identificación del pensamiento realista del problema a tratar y de sus posibles causas, y de esta manera encontrar alternativas de solución tanto para la institución como para su ente más importante su recurso humano.

Es **Ontológica**, ya que el problema es real, existe estrés laboral entre los empleados de la institución, este impide que los mismos cumplan adecuadamente con sus actividades, limita a la institución en su funcionamiento, así existe en ellos problemas en su salud por el inadecuado control de estrés en su trabajo.

Es **Epistemológica**, nos permitirá tomar conciencia del estrés en el personal de la institución, los mismos que deben colaborar para poder identificar la esencia del problema, por medio de instrumentos y de esta manera poder recolectar una adecuada información.

Es **Axiológica**, ya que la institución y sus colaboradores cuentan con valores como respeto, responsabilidad, honestidad los cuales imparten al momento de prestar sus servicios a la comunidad, de esta manera debe existir una integración en sus actividades, al igual que cambios adecuados para que la institución preste un servicio de óptima calidad.

Es **Metodológica**, con la investigación que realizaremos ampliaremos nuestros conocimientos, analizaremos la información que hemos obtenido mediante las fuentes de recolección y de la misma manera la obtenida por los empleados de la empresa para poder tomar decisiones adecuadas y correctas.

### **2.3 Fundamentación Legal**

La presente investigación se fundamenta en el siguiente marco legal basado en la Ley Orgánica del Servidor Público:

## **LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO**

### **TÍTULO I**

#### **DEL SERVIDOR PÚBLICO**

##### **PRINCIPIOS, ÁMBITO Y DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Art.1 Objetivo.-** El servidor público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las o los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un

sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y no discriminación.

### **TÍTULO III**

#### **DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DE LOS DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES**

**Art.22.- Deberes de las o los servidores públicos.-** Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expandidas de acuerdo a la ley.
  
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
  
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

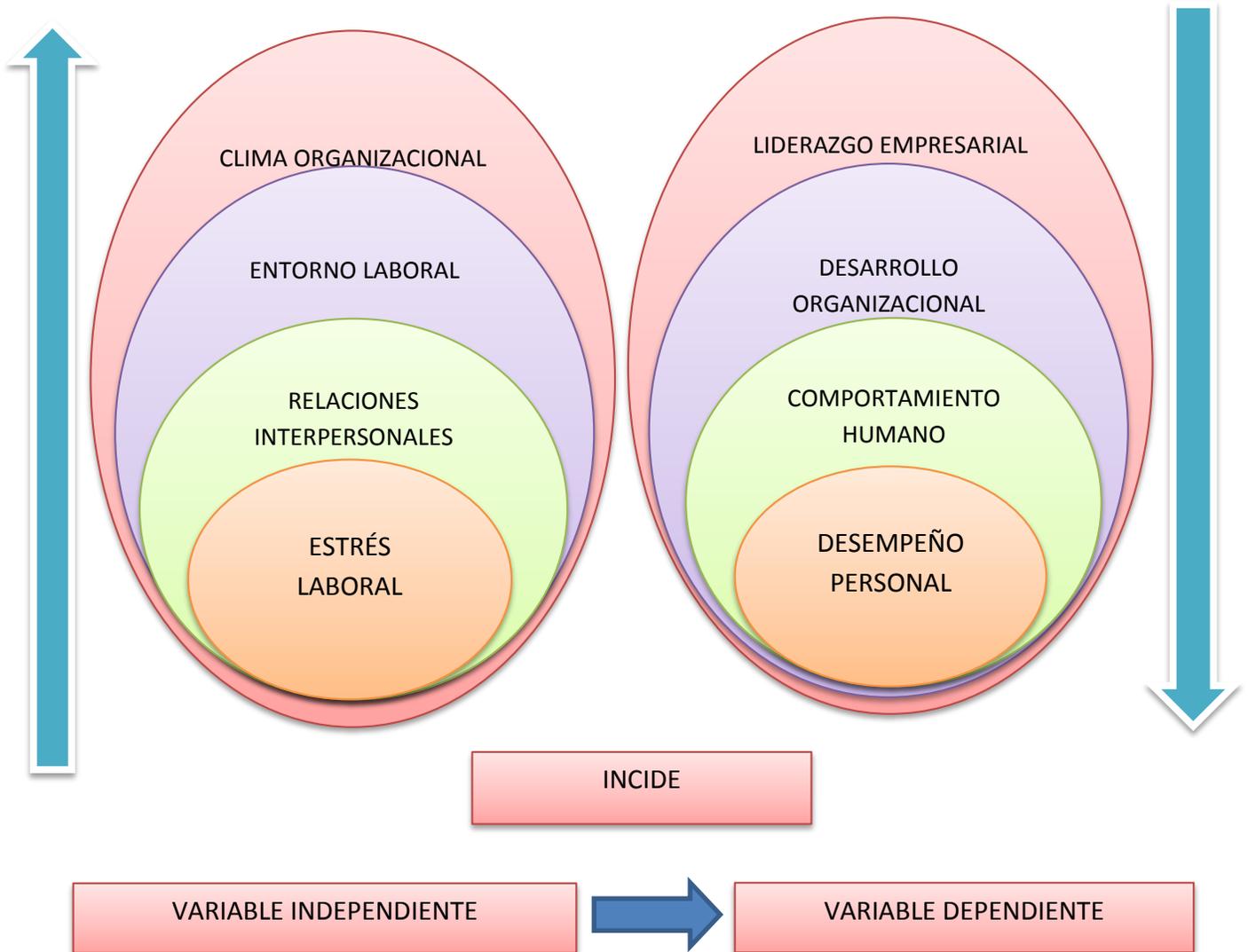
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acotar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración y utilización de conformidad con la ley o sus normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando al derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

**Art.23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.-** Son derechos irrenunciables de las servidoras y los servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo por lo preescrito en esta ley.

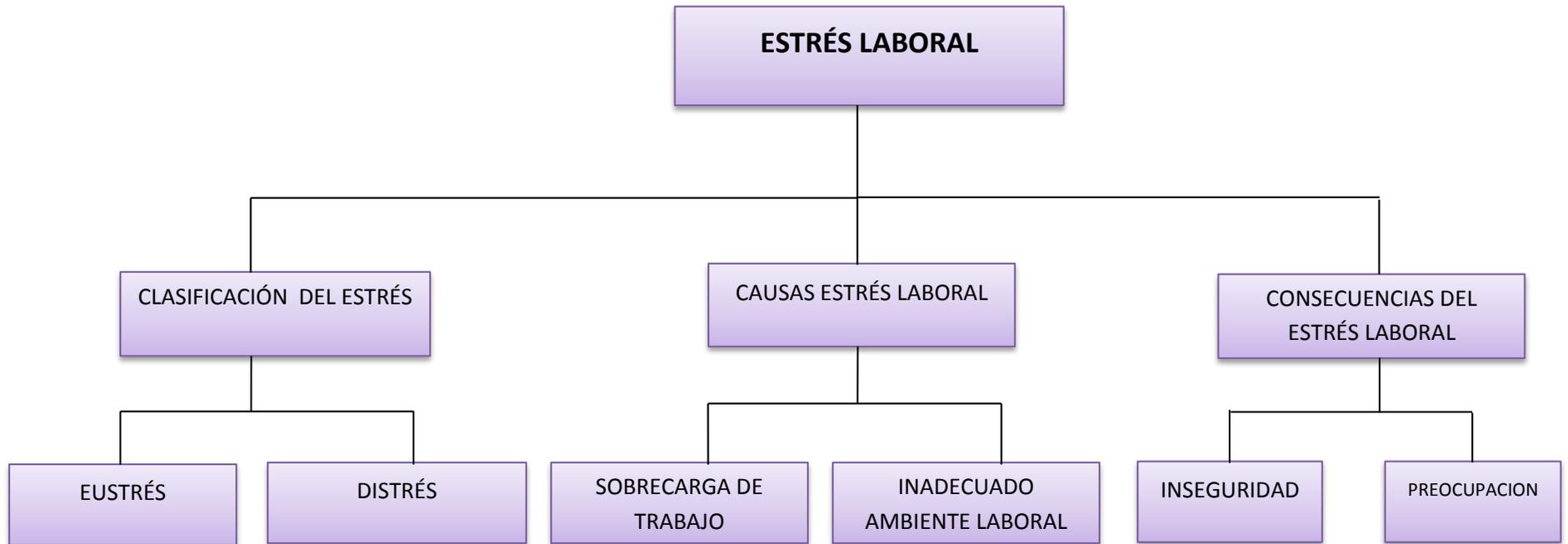
## 2.4.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

**Ilustración 5** Categorías Fundamentales



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Ilustración 6** Subordinación de variables



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Ilustración 7** Subordinación de Variable



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **2.4.1.-Clima organizacional**

Según **(Chiang, Martín, & Núñez, 2010)** “la consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional”

Como menciona el autor, el clima organizacional se podría relacionar con la satisfacción laboral de las personas que trabajan con un mismo fin, la estabilidad de la empresa tanto económico como social, tanto directivos, gestores y administradores en general, deben tener como meta la satisfacción de sus empleados, de esta manera se logra un mejor rendimiento a través de un clima laboral adecuado.

Asimismo menciona **(Llanez, 2007)** “ el clima organizacional o clima laboral, es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores, por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés”.

El autor resalta la importancia que tiene la actitud colectiva que se produce entre los miembros de la organización para la mejor interacción entre ellos, las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas y desarrollo personal las cuales facilitan el rendimiento en las empresas.

**(Tejada , y otros, 2007)**“el clima organizacional integra aspectos como actitudes, creencias, estructuras, sistemas relacionales, interacciones, etc, se produce una cierta

confusion o contaminación entre clima y otros conceptos ya acuñados en el mundo organizacional”.

Se puede resumir que el clima laboral u organizacional es la valoración acerca de las condiciones físicas, ambientales etc, donde se realiza el trabajo, para evitar los riesgos laborales y prevenir así accidentes y enfermedades derivadas del trabajo.

#### **2.4.1.1.-Entorno laboral**

**(Calderon & Castano, 2005)**“El entorno laboral, corresponde a la necesidad de procurar condiciones competitivas, a partir del desempeño de sus trabajadores”

La vida laboral en una empresa es el entorno en el cual se incluye ambiente, aire que se respira, es decir el entorno interno, externo y microentorno, lo cual se diferencia del clima organizacional que se define por los factores personales de los superiores.

En el entorno podemos encontrar la relación de intercambios que se mantiene en la organización, como un equilibrio homogéneo que le permite adecuarse al medio para sobrevivir a lo cotidiano.

El entorno externo se puede mencionar como las condiciones ambientales, sociales y culturales como: leyes, lengua, religión, política y economía influyen en el individuo.

Es por esto que es de gran importancia el estudio del entorno, porque si no se sabe como evitar los problemas externos que afecten el desempeño de los empleados, la organización podría llegar a un entorno pesado y poco agradable para trabajar.

#### **2.4.1.2.- Relaciones interpersonales**

**(Saballs, 2009)**“Las relaciones interpersonales constituyen un elemento fundamental de la naturaleza humana, es indispensable para la supervivencia y para el bienestar emocional”.

Las relaciones interpersonales son un fenomeno importante porque la socializacion que se realiza con las personas en circunstancias y características distintas, son fundamentales para tener una mejor relacion y fortalecer su yo individual.

En toda relacion que se realiza con terceras personas, interviene la comunicación para obtener informacion respecto al entorno en que se desarrolla las actividades. La comunicación exitosa en el lugar de trabajo es la pieza clave para que no exista malos entendidos. Actualmente las empresas pretenden revisar las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, a traves del trabajo en equipo como habitual, para asi mantener el éxito en las organizaciones modernas.

Hoy en dia las nuevas empresas poseen estructuras administrativas, con planes y menos niveles jerarquicos, para que exista una mayor interacción entre las personas con una actitud cooperativa y no individualista. Es aquí la importancia de la conducta que tenga

cada persona para poder interactuar entre todos y llegar a las metas propuestas por la organización.

Es importante la energía del trabajador en canalizar su comportamiento en la dirección deseada en la administración dentro de las organizaciones, de aquí surge la necesidad del trabajo en equipo en donde se desarrolla la psicología social centrada en la motivación y liderazgo dentro de la empresa, no es suficiente la fuerza física del trabajador sino la subconsciencia que ponga en la actividad laboral.

Recalca (**Saballs, 2009**)” Para poder desarrollar un adecuado trabajo en equipo es necesario entender que la organización es un ente social y los empleados que integran son personas complejas”

Se debe recalcar que las relaciones interpersonales son el ente para alcanzar objetivos con un fin específico, estabilidad laboral y económica, es aquí donde entra los dirigentes y encargados en generar un clima donde exista una comunicación fluida, que se comuniquen acuerdos y desacuerdos existentes a través del respeto entre las personas.

#### **2.4.1.4.-Estrés laboral**

Para (**Maisto, 2009**), el estrés laboral es la tensión o presión psicológica, a las respuestas emocionales y corporales incómodas a situaciones estresantes desencadenando un desequilibrio fisiológico y psicológico que terminan en una reducción del desempeño y productividad del individuo facilitando la aparición de enfermedades psicosomáticas.

Según (**García, 2010**), el estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

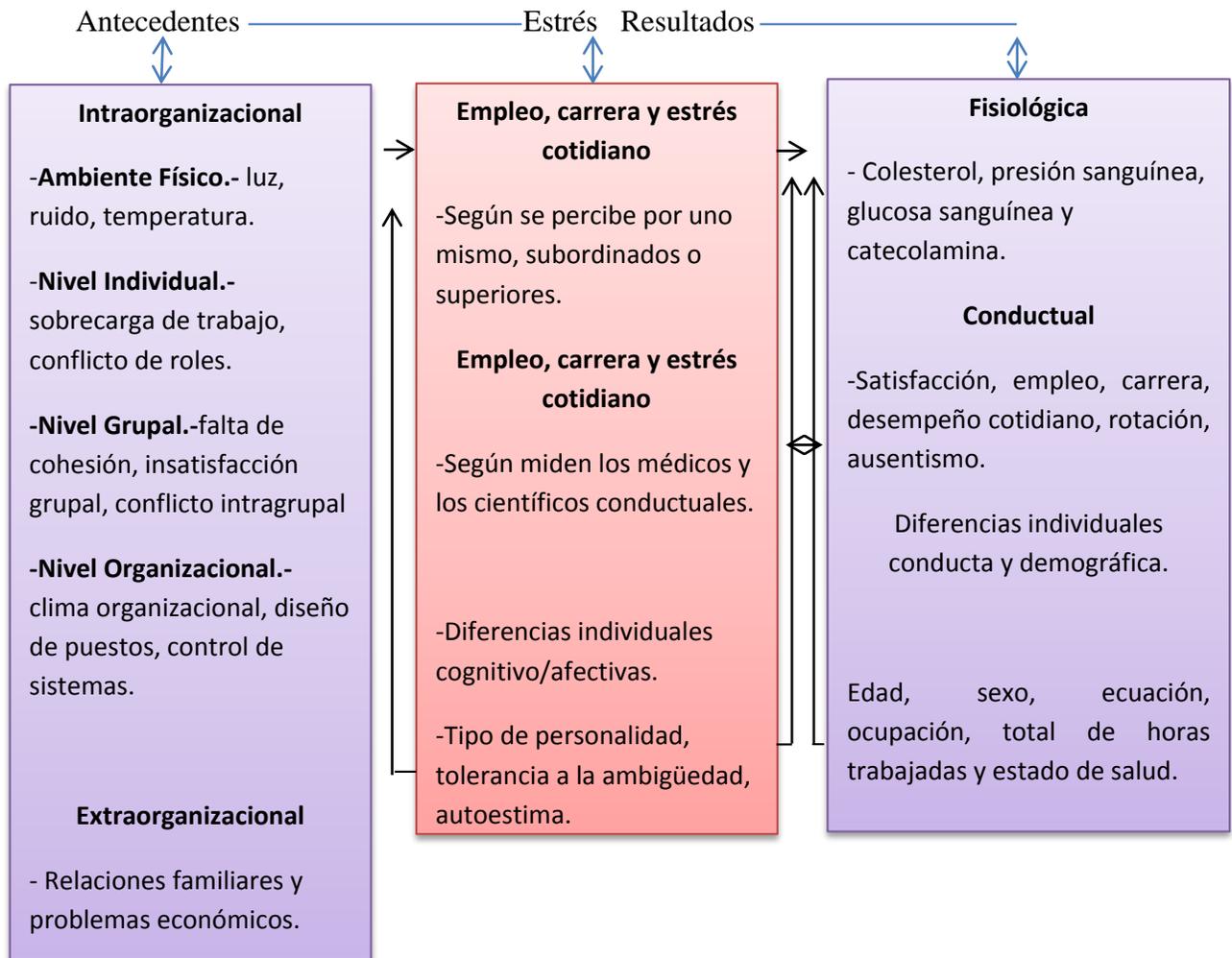
Para (**Martínez, 2012**), el estrés laboral puede definirse como un conjunto de respuestas del empleado frente a situaciones de trabajo que van en detrimento de su salud, en los ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocional y conductual, pero que también conlleva consecuencias en la marcha de las organizaciones, por lo que se siente temeroso, tenso, frustrado y enojado, esto ocasiona un bajo desempeño, conflictos y en ocasiones accidentes.

Según (**Lara, 2007**), define al estrés laboral como respuestas nocivas, físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Siendo la respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental (externo o interno), mediante el cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación.

#### **2.4.1.5.-Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo**

Para (**García, 2010**), este modelo incorpora los elementos entre el estrés y el trabajo: la situación de estrés, que se considera tanto el nivel intra como el extra organizacional. Una interpretación del grado en que la existencia de condiciones previas origina estrés en los individuos. Integra variables moderadoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias.

### Ilustración 8 Modelo Integrador Estrés y Trabajo



Fuente: Investigación  
Elaborado por: Fernanda Moya

#### 2.4.1.6.- Causas del Estrés Laboral

Para (García, 2010), las causas que generan estrés laboral están dadas por los aspectos del contexto del trabajo y con el contenido del trabajo. Y se pueden identificar las siguientes: Cultura organizativa y la función encomendada, poca comunicación, falta de definición de

objetivos organizativos; Papel desempeñado en la organización, ambigüedad y conflicto del papel desempeñado; Desarrollo de la carrera profesional, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo; Libertad de decisión y control, poca participación en la toma de decisiones; aislamiento social o físico; Relación hogar-trabajo, conflictos entre el trabajo y el hogar; Carga de trabajo, sobrecarga de trabajo, falta de control con respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo.

Según(**Rodríguez, 2010**), señala que existen distintas causas que inciden en la aparición del estrés laboral, entre las cuales cabe citar: Condiciones Laborales; Desarrollo profesional, desequilibrio entre aspiraciones laborales o logros; Factores Individuales, problemas personales; Factores Ambientales, luz, ruido; Sobrecarga de Trabajo, cuando un profesional tiene asignadas tareas para las que no está preparado; Ambigüedad del rol, falta de claridad en el papel profesional; Relaciones interpersonales dificultosas, falta de comunicación familiar la cual afecta al profesional en el lugar de trabajo; Procesos de rutina instaurados, resistencia al cambio.

Mientras tanto(**Barón, 2008**), en el ámbito del estrés laboral se han identificado una gran cantidad de causas, que están inmersas desde las condiciones físicas de trabajo o la sobrecarga de tareas, entre tenemos: Condiciones Físicas de trabajo, ruido, iluminación; Demanda de la tarea, sobrecarga de trabajo, plazos temporales; Desempeño de roles, ambigüedad de rol a desempeñar; Relaciones interpersonales, densidad en el lugar de trabajo.

#### **2.4.1.7.- Consecuencias del Estrés Laboral**

Para **(Barón, 2008)**, las consecuencias negativas del estrés laboral se manifiestan tanto en la propia persona que la padece como en la organización en la cual presta sus servicios; entre ellas tenemos las siguientes: Agotamiento emocional o cansancio emocional, desgaste de los recursos emocionales propios; despersonalización, desarrollo de una actitud cínica hacia las personas objeto de atención, siendo vistas de forma deshumanizada.

Según **(Alvarez, 2008)**, las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Las mismas que pueden agruparse por: Efectos Psicológicos, ansiedad, agresividad, apatía; Efectos Conductuales, propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales; efectos cognitivos, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, bloqueo mental; efectos organizacionales, absentismo, relaciones laborales pobres y baja desempeño.

Según **(García, 2010)**, las consecuencias que se pueden dar cuando los trabajadores están sometidos a estrés pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal, y estas pueden ser:

Disminución de productividad, el trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa; aumento del absentismo, el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas labores por enfermedades banales.

#### **2.4.1.8.- Clasificación del Estrés Laboral**

Mientras tanto **(Bergés, 2010)** y **(García, 2010)** coinciden que la clasificación del estrés depende de diferentes factores entre ellos tenemos: Eutrés o Estrés Positivo, la persona

percibe el reto como algo motivador; la dificultad o presión de la actividad va aumentando paralelamente a la capacidad o habilidad de quien deba ejecutarla; Distrés o Estrés Negativo, es valorado con sensación de impotencia o imposibilidad. Se activa cuando la dificultad de la actividad o tarea es muy alta (o es valorada como muy alta) y las habilidades para llevarlas a cabo son muy pocas (o son valoradas como insuficientes).

Una forma específica de estrés negativo asociado a las profesiones es el síndrome de desgaste profesional; Estrés agudo, es un tipo de estrés intenso pero disminuye con el tiempo. Se produce en cualquier persona que tiene que enfrentarse a situaciones vitales de tensión: cambio de trabajo, ruina económica; Estrés Crónico, por el contrario este tipo de estrés es menos evidente pero más peligroso. Consiste en una tensión crónica intensa asociada a nuestra vida cotidiana y se manifiesta a través de la dificultad de comunicación, la apatía.

#### **2.4.1.9.- Prevención del estrés en el trabajador**

Para **(García, 2010)**, la prevención del estrés en el trabajador debe tener en cuenta una serie de condicionantes que afectan al trabajador: Horarios, adecuar horarios que repercutan lo mínimo en las labores externas al trabajador; Participación, es conveniente dejar que los trabajadores expliquen sus problemas laborales y que aporten ideas para su solución; Carga de trabajo, el desarrollo de un trabajo debe ser compatible con el trabajador y permitir una buena recuperación después de trabajos físicos; Inestabilidad Laboral, saber de forma clara la relación laboral con la empresa; Reconocimiento Psicomédicos, En personas que ocupan puestos de gran responsabilidad.

Según **(Barón, 2008)**, para poder prevenir el estrés en los trabajadores de una organización se debe centrarse en los siguientes argumentos de prevención como son: Reposo, suficientes horas de descanso seguidas. La mayoría de problemática se da en los trabajos a turnos, ya que las horas de sueño y la calidad del mismo disminuyen; Ocio, necesario para huir de la problemática laboral, el ocio nos ayuda a eliminar el estrés acumulado; Planificación, afianzando así la confianza y el trabajo en equipo; Prioridades, Saber qué trabajo tiene prioridad, si no lo sabemos nos arriesgamos a realizar varios a la vez y que salgan mal; Ejercicio Físico, gran aliado para la prevención del estrés ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial.

Para **(Bergés, 2010)**, es muy importante tener en cuenta un buen diseño de los puestos de trabajo y la selección de los trabajadores para los mismos y para evitar o prevenir el estrés laboral en los trabajadores entre los cuales tenemos: Evitar los trabajos repetitivos; Rotación en los trabajos repetitivos; Mejorar la higiene y seguridad informando al trabajador; Informar sobre el estado de la empresa.

#### **2.4.2.-Desempeño laboral**

**(IIICA, 1993)**“ el desempeño laboral es un proceso complejo en el cual intervienen varios factores que, bajo determinadas circunstancias de trabajo, cobran más relevancia unos que otros, estos factores pueden variar aún en una misma jornada, dándole un matiz diferente al desempeño humano”.

**(Quintero, Africano, & Faría, 2008)**“ es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

El desempeño laboral es donde el empleado manifiesta sus competencias laborales alcanzadas donde se reúne con un sistema de conocimientos, habilidades experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características para alcanzar los resultados que se esperan en el desarrollo de las actividades productivas.

El desempeño del trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la organización por el trabajo que ejecuta tanto él como los demás, los cuales inciden en el correcto funcionamiento de la misma, que va relacionada con la práctica habitual en el sector o profesión donde realiza su desempeño laboral.

Para **(Coría, 2010)** el desempeño laboral es el desarrollo de una fuerza de trabajo competente, el mismo que está compuesto por personas que, de manera consistente, realizan actividades de trabajo según normas requeridas en el empleo, las mismas que son medidas y administradas por las organizaciones productivas.

#### **2.4.2.1.- Evaluación de Desempeño**

Para **(Dessler, 2010)** define a la evaluación de desempeño como la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con normas establecidas para su desempeño. Esto implica establecer normas del trabajo, evaluar el desempeño al empleado con relación a dichas normas, volver a presentar la información al empleado, con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño.

Según (**Mondy, 2010**), la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Esto nos ayuda a una evaluación eficaz de logros y de la iniciación de planes de desarrollo, metas y objetivos.

Para (**Serrano, 2011**) la evaluación de desempeño consiste en evaluar la eficacia con la que su ocupante lo ejecuta en un periodo determinado de tiempo, llegando a ser herramientas de políticas retributiva para irse transformando paulatinamente en herramienta de desarrollo profesional.

#### **2.4.2.2.- Objetivos de Evaluación de Desempeño**

Según (**Ariza, 2009**), la evaluación de desempeño es un instrumento, un medio o una herramienta para mejorar los resultados del talento humano de la organización. Entre otros objetivos de la misma se pueden mencionar los siguientes: Proporcionar datos acerca del desempeño de los empleados a lo largo del tiempo, de forma que se puedan tomar decisiones adecuadas; Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo; Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa; Contribuir a la toma de decisiones relacionadas con la capacitación, orientación, pago y promoción del personal y otros asuntos.

Para (**Mondy, 2010**), la evaluación de desempeño ayuda a mejorar el desempeño en la organización de los colaboradores. Entre los objetivos tenemos: Mejoramiento del desempeño, la retroalimentación del desempeño permite al personal intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño; Ajustes de compensaciones, las evaluaciones

ayudan a los responsables a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldo; Necesidades de capacitación y desarrollo, un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación y un buen desempeño puede indicar potencial desaprovechado, que debe desarrollarse. Planeación y desarrollo de carreras, la retroalimentación sobre el desempeño guía puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes del departamento de personal.

#### **2.4.2.3.- Métodos de Evaluación de Desempeño**

Para (**González, 2010**), y de la misma manera para(**Ariza, 2009**) entre los métodos de evaluación de desempeño se encuentran: Método de Escalas gráficas, se utiliza mucho por su sencillez, pero se presta mucho a la subjetividad y los prejuicios del evaluador.; Método de elección forzosa, consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Se forman bloques con dos frases de significado positivo y dos con significado negativo. Este método no recoge ninguna información fiable sobre la capacitación del evaluado; Método de Investigación de Campo, este método permite que la evaluación obtenida sea profunda, imparcial y objetiva.

Mientras tanto para (**Dessler, 2010**), existen métodos que nos llevan a la evaluación del empleado o trabajador de la empresa y son los siguientes: Método de la comparación por pares, este método sirve para aumentar la exactitud del método de clasificación alterna; Método de la distribución forzada, este método es como clasificar usando una curva, con este método se establecen porcentajes predeterminados de empleados calificados para diversas categorías del desempeño; Método del incidente crítico, en este método el supervisor lleva la bitácora de incidentes es decir, de conductas laborales, deseables o indeseables, de cada subordinado.; Método de la administración por objetivos (APO), este método requieren que el gerente establezca metas mensuales específicas con cada

empleado, y después discuta en forma periódica su avance hacia la consecución de estas metas.

#### **2.4.2.4.- Beneficios de Evaluación de Desempeño**

Para (Dessler, 2010), mientras que el conducir una evaluación requiere de recursos, los beneficios de realizar dicha evaluación superan su costo, en la mayoría de las situaciones: La evaluación puede brindar datos relevantes, confiables y válidos para ayudarnos a tomar decisiones justificadas, acerca del mejoramiento de programas y otras soluciones, acercamiento a los objetivos organizacionales.

Según (Ariza, 2009), los beneficios de la evaluación de desempeño ayuda a que los trabajadores tengan un mejor desempeño en las diferentes actividades designadas entre ellos: Los planes y marco de trabajo de la evaluación nos brindan la base para la gestión del diseño, desarrollo de proyectos;

La evaluación nos puede informar cualquier ajuste que deba realizarse durante el desarrollo e implementación para lograr maximizar los recursos; La evaluación nos brinda el modo de documentar nuestro éxito, permitiendo que el mérito de nuestras decisiones, personal y soluciones sea reconocido por todos.

#### **2.4.3.-Desarrollo organizacional**

(Marchant, 2006), “desarrollo organizacional es un proceso planificado de cambio en una organización como un todo, que debe ser conducido por los directivos superiores con el fin

de mejorar la efectividad y la salud de la organización, a través de intervenciones en los procesos organizacionales basadas en las ciencias del comportamiento”.

**(Garzón, 2005)**, “el desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una compleja estrategia cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo”.

Como se menciona, el desarrollo organizacional se fundamenta en el desarrollo y efectividad de las empresas a través de las personas que la conforman, se define una organización como la composición de dos o más personas reunidas por una o más metas comunes. Al ser una herramienta de análisis interno de la empresa y del entorno en el que se desarrolla, le permite obtener información que guíe un camino con estrategias hacia el cambio, hacia una evolución, conforme a las exigencias o demandas del medio.

#### **2.4.3.1.-Finalidad del desarrollo organizacional**

Para **(Paz & Echeverry, 2006)** “la finalidad del desarrollo organizacional es que la organización aprenda como sistema y pueda tener un sello distintivo de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos, así el desarrollo organizacional propende por que haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio”.

En resumen, el desarrollo organizacional es un conjunto de intervenciones de cambios planteados, fundados en valores humanistas y democráticos, para mejorar la eficacia de las organizaciones y el bienestar de los empleados.

#### **2.4.4.-Liderazgo empresarial**

Es detectado por aquel directivo o gerente de la empresa que logra captar la voluntad de sus empleados para que estos se vean compenetrados con el rumbo de la empresa y acepten sus directivas, consejos, sugerencias, de buen grado reconociendo en él la capacidad de mandoy la competencia organizativay directriz.

El liderazgo empresarial es saber dirigir una empresa ya sea propia o donde se trabaje, el liderazgo del empresario o autoritario basado en la superioridad media no funciona sino causa recelo entre los empleados, al difundir el miedo entre los empleados solo se conseguirá un rendimiento menor, un respeto mínimo y así tener desempleados por el ambiente de trabajo descontentos.

Actualmente el liderazgo empresarial de hoy se basa en el liderazgo carismatico, cooperativo que dirige la empresa hacia un fin positivo sino tambien preocupado en el empleado y su desempeño.

Según(Peres, 1998), “Liderazgo empresarial es un factor que combina conceptos como capacidad de gestión, imagen y reputación, e indicadores de desempeño economico”.

Se puede resumir que el liderazgo empresarial se conjuga el respaldo del equipo de trabajo, la responsabilidad, el espíritu de equipo y el desarrollo personal.

Para(Figueroa & Ramirez, 2004) “El liderazgo se puede describir asi:

- **Estilo de liderazgo autocrático:** en el cual se toma decisiones, informa a los trabajadores de lo que deben hacer y se supervisa muy de cerca.

- **Estilo de liderazgo democrático:** Alienta la participación en las decisiones, trabaja con el personal para determinar lo que hay que realizar y no es supervisado continuamente.
- **Estilo de liderazgo autocrático:** Impone y espera cumplimiento, es seguro, conduce por medio de la capacidad de negar u otorgar premios y castigos.
- **Estilo de liderazgo democrático o participativo:** consulta a sus subordinados respecto de acciones y decisiones probables”

## 2.5. HIPÓTESIS

El estrés laboral incide en el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

## 2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

**Variable Independiente:** Estrés laboral - Cualitativa

**Variable dependiente:** Desempeño del personal - Cuantitativa

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque que se utilizará en el presente proyecto de investigación, será cualitativo y cuantitativo ya que se llegará a identificar el nivel de estrés laboral y de la misma manera se medirá como repercute en el desempeño de los empleados. Llega a ser cualitativo porque existe un problema que se puede identificar mediante las causas y efectos que existen en la investigación presente. De la misma manera es cuantitativo, porque nos basaremos en técnicas de recolección de información como son: encuestas a los trabajadores, mediante esta técnica obtendremos la información necesaria. Para **(Jaramillo, 2006)**, el enfoque cuantitativo y cualitativo puede ser definido como:

Método cuantitativo que busca la medición de los fenómenos sociales, lo que supone derivar de un marco conceptual, pertinente al problema analizado, una serie de preguntas que expresan relaciones esperadas entre las variables formuladas en forma deductiva. En el enfoque cuantitativo, el paso de lo conceptual a lo empírico puede darse sin que una relación estrictamente entre la teoría y la realidad.

Método cualitativo se orienta en profundizar en algunos casos específicos y no generalizar con bases en grandes volúmenes de datos. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino describir textualmente y analizar el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, según sean percibidos por los miembros de la situación estudiada.

### **3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Existen diferentes tipos de investigación, en la presente investigación se utilizará dos tipos.

**3.2.1 Investigación Bibliográfica o Documental.-** Según (Zulia)“La investigación bibliográfica consiste en el estudio sistemático de informes o escritos como fuentes de datos, partiendo de esta base se pasará a estudiar las diferentes técnicas que proporcionan los medios para iniciarse en la investigación”.

Esta investigación ayudará a revelar, enfocar diferentes teorías y criterios de diversos autores sobre el problema a investigar, basándose en documentos, libros, revistas, etc, referentes al estrés y el desempeño del personal.

**3.2.2. Investigación de Campo.-** Para(Muñoz & Benassini, 1998), “Es la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho de estudio”.

El presente proyecto responderá a la investigación de campo, porque se realizará en el lugar que se produjo el problema, a través del contacto directo entre el investigador y los investigados, es decir se aplicará encuestas al personal interno de la empresa para obtener información del problema.

### **3.3.- NIVELES DE INVESTIGACIÓN**

Para la siguiente investigación se utilizará dos niveles de investigación.

**3.3.1 Nivel Descriptivo.-** Para(Namakforoosh, 2005), “La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio, en otras palabras la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas”. Se relaciona las variables de estudio con la información presentada se podrá realizar un análisis profundo, donde se establecerá las medidas necesarias para dar a conocer el estrés laboral y de esta manera mejorar el Desempeño del Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

**3.3.2 Nivel Correlacional.-**Según (Salkind, 1997), “La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”. Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta la investigación correlacional ya que trabajaremos con variables y es importante medir el grado de relación que existe entre las variables.

**3.3.3 Nivel explorativa.-** Para (Namakforoosh, 2005)”, el objetivo de la investigación explorativa es captar una perspectiva general del problema, este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a subproblemas específicos, hasta en la forma de expresar las hipótesis”. Se desarrolló con el propósito de un acercamiento científico al problema planteado, es decir investigado directamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, en el cual se realizó una investigación inicial dando como resultado el problema planteado de estudio.

## **3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1.- Población**

Para (Tamayo, 2004), “Totalidad de un fenómeno de estudio, incluyen unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio”.

Para ejecutar el presente proyecto de investigación, que se realizará a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo es necesaria la participación del personal que se encuentra integrada por 52 empleados: 34 a nombramiento y 18 por contrato.

### **Ilustración 9** Población

<b>Población</b>	<b>Empleados</b>
<b>Nombramiento</b>	34
<b>Contrato</b>	18
<b>Total</b>	<b>52</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

#### **3.4.2.- Muestra**

Para (Tamayo, 2004) “ muestra, a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población, la misma, se considera, representativa de la población”.

En la investigación que se realizará al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo, el instrumento de investigación que se utilizará es la encuesta y se aplicará a los empleados de la institución, siendo un total de 52 personas debido a que la población es menor a 100 no será necesario aplicar las fórmulas de la población o muestra correspondientes, pero la encuesta será aplicada a todos los involucrados.

#### **3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

La aplicación de la Técnica de relajación Jacobson ayudara a disminuir el nivel de estrés laboral y mejorara el desempeño del personal, en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

**Ilustración 10** Variable Independiente

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL</b>				
<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
El estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.	REACCIONES FÍSICAS NEGATIVAS	-Cansancio Emocional -Bajo desempeño	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	Encuesta / Cuestionario
	REACCIONES EMOCIONALES NEGATIVAS	-Sentimientos de fracaso -Baja Autoestima -Agresividad	¿Considera Ud. que existe compromiso por parte del personal para efectuar eficientemente las actividades?  ¿De acuerdo a su criterio, que consecuencias ocasiona el estrés laboral?	Encuesta / Cuestionario
	EXIGENCIAS DE TRABAJO	-Desilusión profesional -Aumento de absentismo -Falta de compañerismo	Señale: ¿Qué síntomas presenta usted actualmente?	Encuesta / Cuestionario

**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Ilustración 11** Variable Dependiente

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>				
<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
El desempeño laboral es el desarrollo de una fuerza de trabajo competente, el mismo que está compuesto por personas que, de manera consistente, realizan actividades de trabajo según normas requeridas en el empleo, las mismas que son medidas y administradas por las organizaciones.	DESARROLLO DE TRABAJO	-Competencias profesionales -Adecuada participación toma de decisiones	¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?	Encuesta / Cuestionario
	ACTIVIDADES DE TRABAJO	-Tareas no repetitivas -Tareas no rutinarias	-¿Cree que con un taller de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?	Encuesta / Cuestionario
	ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS	-Personal competente -Servicio de calidad, personal idóneo	-¿Considera Ud. que el estrés laboral ocasiona bajo desempeño laboral?	Encuesta / Cuestionario

**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la ejecución del presente proyecto se necesitará la siguiente información:

#### Ilustración 12 Recolección de la investigación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿PARA QUÉ?	Para cumplir en forma efectiva con los objetivos propuestos en la presente proyecto de investigación.
2. ¿A QUE PERSONAS SE APLICARÁ?	Se realizará a los clientes internos de la institución.
3. ¿SOBRE QUÉ ASPECTOS?	Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo.
4. ¿QUIÉN?	La Investigadora: Moya Marcalla María Fernanda
5. ¿CUÁNDO?	01 de Noviembre de 2014 hasta el 01 de Noviembre 2015
6. ¿EN QUÉ LUGAR?	En el GAD- Pelileo
7. ¿CON QUÉ TÉCNICAS?	Encuesta
8. ¿CON QUÉ INSTRUMENTOS?	Cuestionario
9. ¿EN QUÉ SITUACIÓN?	En este momento ya que existe el problema en la institución, al cual se buscará soluciones para la problemática existente.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Moya

### 3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación

**Ilustración 13** Técnicas e instrumentos de investigación

<b>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
<b>INFORMACIÓN SECUNDARIA</b> <b>1. Lectura Científica</b>	1. Libros de control de recurso humano, desempeño laboral, Administración de recursos humanos. 2.- Tesis de Grado de Control de Recurso Humano, y tesis de grado sobre el desempeño laboral.
<b>INFORMACIÓN PRIMARIA</b> <b>1. ENCUESTA</b>	1.- Cuestionario

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### 3.8 Procesamiento y Análisis de la Información

Para analizar y procesar la información procedemos de la siguiente manera.

#### 3.8.1 Codificación de la Información

Para poder tener una buena codificación se procederá a enumerar cada una de las preguntas

del cuestionario aplicado a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo, para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación de la información obtenida para dar una solución adecuada al problema objeto de estudio.

En el procesamiento de la tabulación y análisis de la información se procederá a revisar y analizar que las encuestas estén llenas correctamente y cada pregunta se encuentre completamente contestada.

### **3.8.2.- Tabulación de la Información**

Para proceder a realizar la tabulación de datos, la mejor manera será a través del programa IBM SPSS Statistics 20, lo que nos permitirá interpretar los resultados obtenidos de forma rápida y compleja.

#### **3.8.2.1.- Graficar**

Para esta presentación se utilizará una visualización por medio de gráficos de pastel.

#### **3.8.2.2.- Analizar Gráficos Estadísticos**

Para proceder analizar los datos, se realizará por medio de medidas de dispersión como: Medidas aritméticas, porcentajes, que nos permitirá analizar e interpretar los resultados obtenidos en la recolección de la información.

#### **3.8.2.3.- Interpretación**

La interpretación de resultados, se elaborará bajo una síntesis que nos permita encontrar la información necesaria para dar la posible solución al problema de estudio. Se aplicará el

CHI CUADRADO para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la relación que existe entre las variables.

**3.8.2.4.- Chi Cuadrado**

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

DONDE:

O= Observados

E= Esperados

## **CAPÍTULO IV**

### **4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis e interpretación de resultados**

Se aplicó una encuesta a todo el personal interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo con la finalidad de identificar los aspectos negativos y positivos que tiene la institución con respecto al estrés laboral.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a realizar la tabulación, consecuentemente con la ayuda del programa SPSS, donde se obtuvo las frecuencias y tablas de contingencia que me fueron de gran ayuda para posteriormente realizar el análisis y la interpretación de los resultados, así como también fundamentar la hipótesis y obtener una solución al problema objeto de estudio.

#### 4.1.1 Resultados de las encuestas dirigidas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	67,3	67,3	67,3
	No	17	32,7	32,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Cuadro 1** Agotamiento en el trabajo  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 1** Agotamiento en el trabajo



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas el 67,3% de los clientes internos indican que si se sienten emocionalmente agotados en su trabajo, mientras que el 32,7 % indican que no se encuentran emocionalmente agotados en su trabajo.

Dentro de la institución se ha podido identificar que la mayoría de los encuestados se encuentran emocionalmente agotados en su trabajo, lo cual impide que los empleados se desempeñen de forma adecuada en su área de laboral.

2. ¿Considera Ud. que existe compromiso por parte del personal para efectuar eficientemente las actividades?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	21,2	21,2	21,2
	Casi siempre	10	19,2	19,2	40,4
	En ocasiones	25	48,1	48,1	88,5
	Casi nunca	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

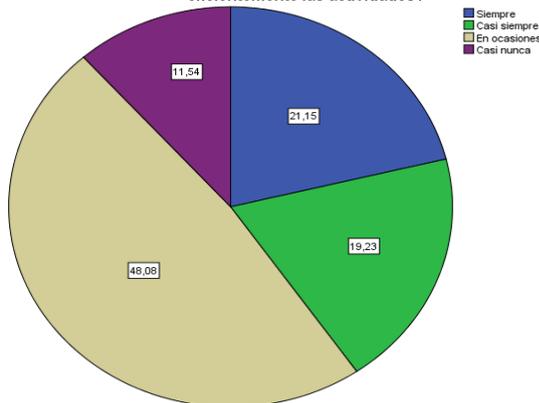
**Cuadro 2** Compromiso en las actividades

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 2** Compromiso en las actividades

2. ¿Considera Ud. que existe compromiso por parte del personal para efectuar eficientemente las actividades?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

Del total de los encuestados el 21,2% manifiestan que siempre existe compromiso por parte del personal para efectuar eficientemente las actividades, el 19,2% indica que casi siempre, mientras a que el 48,1% dicen que en ocasiones y el 11,5% dice que casi nunca.

Es necesario que dentro de la institución se tome medidas preventivas relacionadas con el compromiso que tiene el personal en cada una de sus áreas de trabajo, con la finalidad de obtener un excelente desempeño del personal.

3. ¿De acuerdo a su criterio, que consecuencias ocasiona el estrés laboral?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco compromiso con la institución	10	19,2	19,2	19,2
	Abandono del puesto de trabajo	16	30,8	30,8	50,0
	Rotación del personal	15	28,8	28,8	78,8
	Bajo rendimiento	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Cuadro 3** Consecuencias del estrés  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

El 19,23% indica que las consecuencias que ocasiona el estrés laboral es el poco compromiso con la institución, el 30,8% dice que ocasiona abandonos de los puestos de trabajo, mientras que el 28,9% manifiesta que ocasiona rotación del personal, y el 21,2% menciona que ocasiona bajo rendimiento.

Según los resultados obtenidos, empleados de la institución han dado a conocer que el estrés laboral no solo ocasiona una consecuencia, al contrario ocasiona varias consecuencias dentro del ámbito laboral, es por ello que se debe tomar medidas correctivas para combatir el estrés.

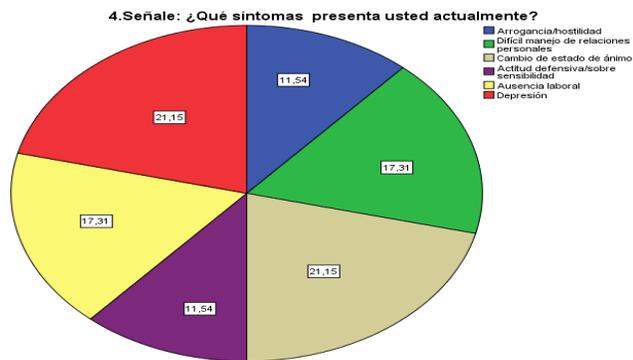
4. Señale: ¿Qué síntomas presenta usted actualmente?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Arrogancia/hostilidad	6	11,5	11,5	11,5
	Difícil manejo de relaciones personales	9	17,3	17,3	28,8
	Cambio de estado de ánimo	11	21,2	21,2	50,0
	Actitud defensiva/sobre sensibilidad	6	11,5	11,5	61,5
	Ausencia laboral	9	17,3	17,3	78,8
	Depresión	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Cuadro 4** Síntomas

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 4** Síntomas



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

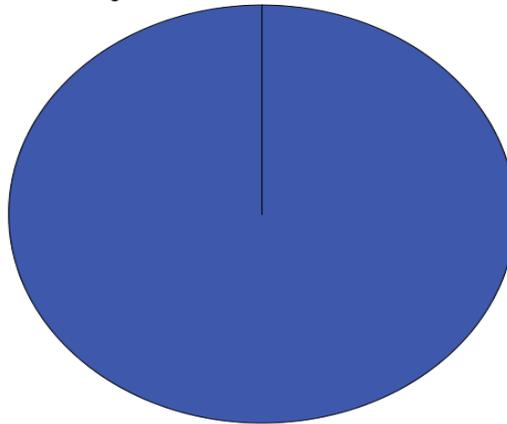
De las personas encuestadas el 11,5% se siente con Arrogancia/hostilidad, el 17,3% siente que tiene Difícil manejo de relaciones personales, mientras que el 21,2% se siente con el cambio de estado de ánimo, el 11,5% se siente con Actitud defensiva/sobre sensibilidad, 17,3% presenta Ausencia laboral, y el 21,2% tiene problemas de Depresión. Se pudo evidenciar que cada uno de los empleados presenta uno de los síntomas del estrés laboral, por lo que se pudo afirmar que en la institución si existe problemas de estrés laboral que deben ser tratados de forma inmediata.

5. ¿Cómo se mide el nivel de estrés laboral en la institución?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	52	100,0	100,0	100,0

**Cuadro 5** Medición del estrés laboral  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Gráfico 5** Medición del estrés laboral

5.¿Cómo se mide el nivel de estrés laboral en la institución?  
■ Ninguno



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

De las personas encuestadas el 100% indica que dentro de la institución de ninguna forma se mide el estrés laboral que presentan cada uno de los empleados.

Es necesario implementar una técnica para medir el estrés laboral que presentan los empleados dentro de la institución, con la finalidad de mejorar el desempeño del personal dentro de las instalaciones de esta institución. Debemos tomar en consideración que una de las formas de medir el estrés sería la encuesta ya realizada.

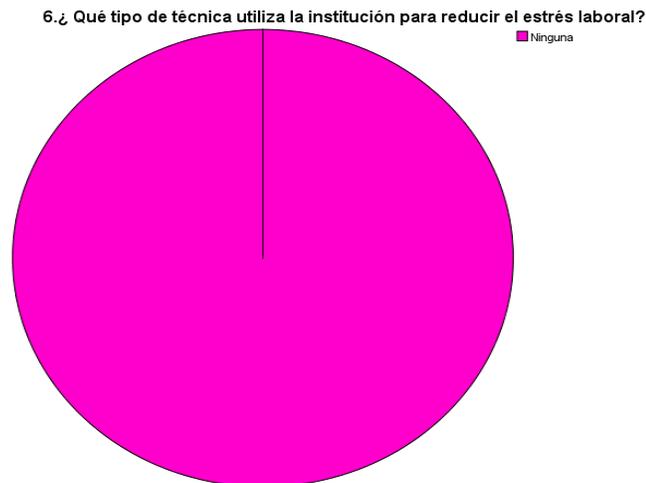
6. ¿Qué tipo de técnica utiliza la institución para reducir el estrés laboral?					
Respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguna	52	100,0	100,0	100,0

**Cuadro 6** Técnicas de reducción del estrés

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 6** Técnicas de reducción del estrés



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Análisis e Interpretación:**

De las personas encuestadas el 100% indico que dentro de la institución no existe ninguna técnica que permita reducir el nivel de estrés laboral.

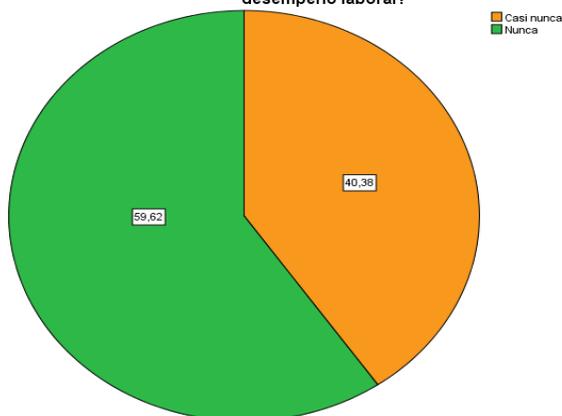
Es necesario que en la institución se implemente una técnica que permita reducir el nivel de estrés laboral, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

7. ¿Considera Ud. que en la institución se realiza un proceso de evaluación del desempeño laboral?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	21	40,4	40,4	40,4
	Nunca	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Cuadro 7** Evaluación del desempeño  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Gráfico 7** Evaluación del desempeño

7.¿Considera Ud. que en la institución se realiza un proceso de evaluación del desempeño laboral?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

De las personas encuestadas 40,4% indica que en la institución casi nunca se realiza un proceso de evaluación del desempeño laboral, mientras que el 50,6% manifiesta que nunca se realiza este tipo de proceso.

Es necesario que dentro de la institución realicen evaluaciones del desempeño del personal, con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades del personal dentro de su área de trabajo.

8. ¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	78,8	78,8	78,8
	No	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Cuadro 8** Taller para disminuir el estrés  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 8** Taller para disminuir el estrés

8. ¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fernanda Moya

### Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 78,8% indicó que en la Institución si se debería dar un taller para disminuir el estrés laboral, mientras que el 21,2 indican que no se debería dar un taller para disminuir el estrés laboral.

Es necesario que dentro de la institución se implemente un taller de relajación para que todas las personas se sientan emotivadas al momento de realizar sus actividades laborales.

9. ¿Cree que con un taller de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?					
Respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	67,3	67,3	67,3
	No	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

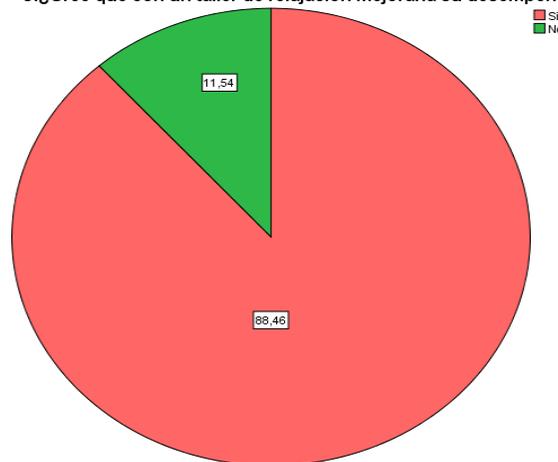
**Cuadro 9** Taller de relajación

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Gráfico 9** Taller de relajación

9.¿Cree que con un taller de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

De las personas encuestadas el 67,3% manifiesta que un taller de relajación si mejoraría su desempeño en el trabajo, mientras que el 32,7% indica que un taller de relajación no mejoraría su desempeño en el trabajo.

De los encuestados la mayoría opinan que un taller de relajación dentro de la institución permitirá mejorar el desempeño del personal en su área de trabajo que se desempeñan.

10.¿Considera Ud. que el estrés laboral ocasiona bajo desempeño laboral?					
Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	52	100,0	100,0	100,0

**Cuadro 10** Bajo desempeño laboral

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

**Grafico 10** Bajo desempeño laboral



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### **Análisis e Interpretación:**

De las personas encuestadas el 100% indica que el estrés laboral si ocasiona un bajo desempeño laboral dentro de la institución.

Identificar que el estrés laboral si ocasiona problemas al momento de realizar las actividades dentro de la institución es de vital importancia porque permitirá analizar e identificar cual será la mejor solución para este problema objeto de estudio.

## 4.2 Verificación de Hipótesis

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, tomamos como referencia las preguntas 8 y 9 para proceder con la verificación de la hipótesis.

## 4.3 Planteamiento de la hipótesis

### 4.3.1 Modelo Lógico

**Ho**  Hipótesis Nula

El estrés laboral no incide en el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

**Hi**  Hipótesis Alterna

El estrés laboral si incide en el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

### 4.3.2 Fórmula

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

**DONDE:**

$\sum$ = Sumatoria

O= Datos Observaciones

E= Datos Esperados

### **4.3.3 Nivel de Significancia ( $\alpha$ )**

Para la comprobación de la hipótesis se escoge un nivel de significancia de  $\alpha= 0,05$  que se utiliza comúnmente en el área de las ciencias administrativas.

### **4.3.4 Zonas de Aceptación o Rechazo**

Para decidir sobre estas Zonas primeramente se procede a determinar los grados de libertad.

**Fórmula:**

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

**DÓNDE:**

**gl=** Grados de libertad

**f=** Filas de la tabla

**c=** Columnas de la tabla

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

$$gl= (2-1)(2-1)$$

$$gl= (1) (1)$$

$$gl= 1$$

$$X^2t=3,84$$

### 4.3.5 Selección de Preguntas

**Ilustración N° 14:** Selección de preguntas

		<b>¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>¿Cree que con un taller de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?</b>	<b>SI</b>	25	10	35
	<b>NO</b>	16	1	17
	<b>TOTAL</b>	41	11	52

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Moya

### Frecuencias Esperadas

Para el cálculo de la frecuencia esperada se utiliza la fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$Fe = (\text{Total fila}) (\text{Total Columna}) / \text{Gran Total}$$

**Ilustración N° 15:** Frecuencias esperadas

		<b>¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>¿Cree que con un taller de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?</b>	<b>SI</b>	27,6	7,4	35
	<b>NO</b>	13,4	3,6	17
	<b>TOTAL</b>	41	11	52

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Mol

### 4.3.6 Cálculo del Chi Cuadrado Calculado

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

**Ilustración 16:** Chi cuadrado calculado

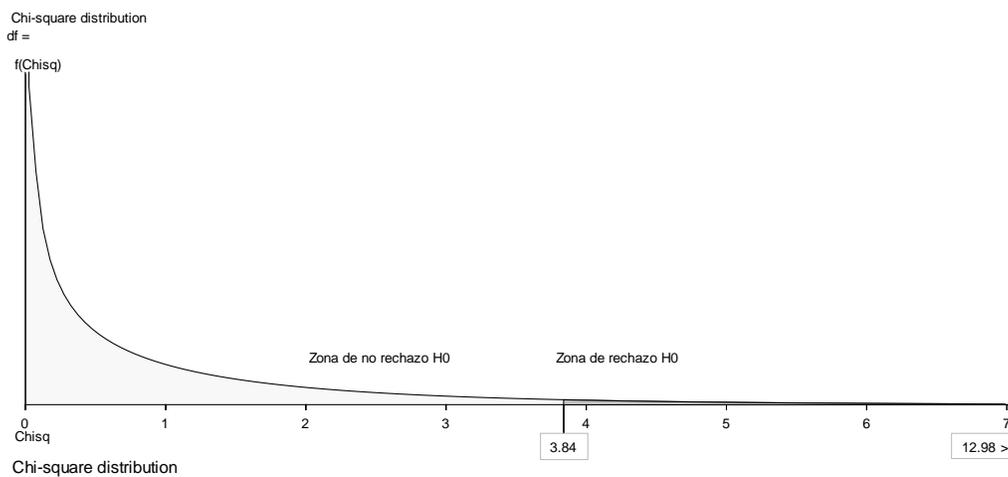
O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
25	27,6	-2,6	6,76	0,24
16	7,4	8,6	73,96	9,99
10	13,4	-3,4	11,56	0,86
1	3,6	-2,6	6,76	1,88
				<b>X<sup>2</sup>c= 12,98</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Moya

### 4.3.7 Representación Gráfica

**Ilustración N° 17** Chi Cuadrado



Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Moya

#### **4.4 Decisión Final**

$$\mathbf{X^2c= 12,98}$$

$$\mathbf{X^2 t= 3,84}$$

El Chi Cuadrado calculado es de 12,98 y es mayor que el Chi Cuadrado tabulado que es de 3,84 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi) que dice: El estrés laboral si incide en el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

## **CAPÍTULO V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Mediante el estudio realizado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo por medio de la aplicación, y con análisis e interpretación de los resultados obtenidos hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado que estrés laboral incide en el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, lo que impide que cada uno de los empleados laboren de la forma adecuada dentro de su área de trabajo, provocando un bajo rendimiento y desmotivación en cada empleado.

- Las principales causas del estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo, son los cambios tecnológicos, la desmotivación, el trabajo bajo presión y la acumulación de tareas y actividades en su área de trabajo.
- Los factores laborales que influyen en el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, son varios, como es no se encuentran motivados, su área de trabajo es muy cerrada, no realizan dinámicas o reuniones entre los empleados para poder incrementar el compañerismo, trabajan en un ambiente sin buena comunicación.
- Es necesario implementar una técnica de relajación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, con la finalidad de disminuir el estrés laboral que existe dentro de esta institución.

## **5.2 Recomendaciones**

- Mensualmente se debe realizar un control del estrés laboral en cada uno de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, con la finalidad de mejorar el desempeño del personal.
- Se debe crear un ambiente armonioso y dinámico dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, con la finalidad de que no existan causas que ocasionen el estrés laboral dentro de cada una de las áreas de trabajo.

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, se debe realizar dinámicas y motivaciones constantes para que se fomente el compañerismo y exista un ambiente laboral acorde a las necesidades que tiene cada empleado.
- Para ayudar a disminuir el estrés laboral se debe proponer que se implemente la Técnica de relajación Jacobson para disminuir y controlar el estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título de la propuesta**

Técnica de relajación Jacobson para disminuir el nivel de estrés laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

##### **6.1.3 Beneficiario**

Clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

#### **6.1.4. Ubicación**

Provincia de Tungurahua, San Pedro de Pelileo, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

#### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

Octubre – Diciembre 2015

#### **6.1.6 Equipo técnico responsable**

Investigadora: María Fernanda Moya Marcarla

Tutor: Psicóloga María Cristina Abril

Jefe de talento Humano

Psicólogo Clínico

### **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Mediante los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, se determinó la necesidad de estructurar y desarrollar una propuesta de solución al problema objeto de estudio.

Se identificó que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo no cuenta con talleres de relajación para los empleados que laboran en esta institución, que permita que las personas den lo mejor de ellas en su área de trabajo.

La técnica de relajación Jacobson para disminuir el nivel de estrés de los empleados, permitirá que cada empleado se encuentre identificado con su área de trabajo, así como también permitirá que se sientan motivados, impulsados y con ganas de superación personal e institucional, es decir se obtendrá un adecuado desempeño de personal dentro de esta institución.

### **6.3.- JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día al estrés se define como una respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante situaciones que nos resultan amenazadoras y/o desafiantes. Al estrés se le denominada la enfermedad del siglo XXI, debido a que en la actualidad vivimos en un mundo lleno de exigencias y auto exigencias que provocan la permanencia de la respuesta de estrés en el organismo de las personas, provocando alteraciones emocionales, cognitivas y fisiológicas.

La necesidad de una propuesta de la técnica de relajación Jacobson responde a los resultados encontrados en la población encuestada; ya que se encontró que existe un alto índice de estrés, los cuales deben ser atendidos de forma inmediata, tomando en cuenta que con una intervención eficaz se pretenderá disminuir esta problemática, esto se plantea con el objetivo de evitar un gran daño tanto emocional, conductual, fisiológico y cognitivo.

Con esta propuesta saldrán beneficiados todos los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, porque podrán desempeñarse de forma adecuada en su puesto de trabajo, obteniendo como resultado un excelente desempeño del personal.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 General:**

Implementar la técnica de relajación Jacobson para disminuir el nivel de estrés en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

### **6.4.2 Específicos:**

- Instruir a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo para identificar la presencia de estrés desde los primeros niveles.
- Disminuir los efectos del estrés del personal con técnicas de relajación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.
- Crear un ambiente positivo para mejorar el desempeño del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Político**

El análisis de factibilidad en el área político se fundamenta en el cumplimiento del código

de trabajo, así como en los reglamentos internos de la empresa, ya que esto permitirá disminuir las enfermedades laborales y se podrá satisfacer cada uno de los requerimientos del personal, así como también mejorar el desempeño del personal.

### **Económica**

Esta propuesta es viable, porque el Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo se encuentra muy interesado en dar solución al estrés que tienen los empleados, con la finalidad de mejorar el desempeño del personal.

### **Social**

El ámbito social tiene que ver con todas las personas que trabajan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, es por ello que creo que es muy importante que dentro de la institución se cultive el compañerismo y la comunicación, lo que permitirá que se fomente la participación de todas las personas a través de eventos sociales que motiven a cada una de las personas.

### **Tecnológico**

Las nuevas tecnologías se han convertido en un gran apoyo para solucionar problemas que atacan a las empresas, por esta razón se puede tener a nuestro alcance herramientas tan importantes como es el internet el cual funciona como la base fundamental de esta investigación, también se tiene a disponibilidad medios audiovisuales, ordenadores que permitirán desarrollar esta propuesta.

## **6.6 REVISIÓN TEÓRICA**

### **6.6.1 Estrés**

Según (Adrian, 2014, pág. 578) el estrés se puede definir como el desequilibrio que se produce en un organismo cuando estímulos físicos o psicológicos impactan en él. Una definición más precisa caracteriza al estrés como las reacciones del organismo frente a fuerzas de la naturaleza perjudicial, infecciones y varios estados anormales que tienden a alterar su equilibrio fisiológico normal u homeostasis.

### **6.6.2 Técnica de Relajación**

(Inmaculada, 2008, pág. 39) Indica que existen numerosas técnicas de relajación, entre ellas el entretenimiento autónomo o auto-relajación concentraría, de Schultz; la meditación trascendental, de Benson; la progresiva de Jacobson; la de wolpe, etc. Todas ellas tienen en común el control de la respiración y el empleo de la mente de forma creativa y constructiva, a través de la imaginación y la utilización de imágenes mentales.

### **6.6.3 Relajación Progresiva**

(Inmaculada, 2008, pág. 39) Señala que en la relajación progresiva, se trata de reducir al mínimo el nivel de tensión muscular, por medio de ejercicios de tensar y destensar diferentes grupos musculares, por medio, El sujeto aprende a detectar dónde está la tensión de su cuerpo y a eliminarla.

Wolpe simplificó la técnica de Jacobson, acortando el tiempo de los procedimientos e incluyendo un aspecto nuevo como son las imágenes mentales. Además de estas, hay otras

muchas técnicas de relajación, todas con el común objetivo de conseguir que el sujeto se libere de tensiones musculares y emociones negativas internas.

En el plano fisiológico, la relación profunda es significativamente diferente de otros medios de relajación, tales como la lectura, la audición musical, el paseo, etc. Las técnicas de relajación que aquí vamos a practicar se fundamentan en los distintos ritmos del cerebro. En estos, según el registro encefálico, encontramos cuatro grupos; beta, alfa, zeta y delta.

#### **6.6.4 Meditación**

Según (Angel, 2008, pág. 11) la meditación es una forma directa de ejercitar la mente y puede considerarse una de las herramientas más importantes para impulsar el desarrollo personal y la evolución de la conciencia humana. Como otros muchos artes en la vida, la meditación requiere de una técnica y de un entrenamiento continuado, vigor, perseverancia y de muchas otras cualidades que quizás no estemos acostumbrados a utilizar. El meditar proporciona satisfacción de estar con uno mismo, la destreza para mantener la iniciativa ante cada situación o estado mental y promueve el ejercicio constante de la creatividad.

#### **6.6.5 Relajación**

(Alter, 2007, pág. 87) Indica que puede ser definida de varias maneras, en el ámbito del aprendizaje motriz, es la capacidad para ejercer el control muscular, de modo que los músculos no requeridos específicamente para una tarea estén inactivos y aquellos que son

requeridos sean activados al nivel mínimo que se necesita para alcanzar los resultados deseados.

### **6.6.6 Desempeño**

(Robbins S. P., Comportamiento organizacional, 2004) Indica que se denomina desempeño el comportamiento de los elementos no estructurales de la edificación ante la ocurrencia del sismo de diseño que la afecte.

El desempeño de los empleados se favorece cuando se corresponden las habilidades y el puesto. Las habilidades intelectuales y las físicas que se requieren para desenvolverse en un puesto dependen de las habilidades que se demanden.

### **6.6.7 Relajación Muscular**

(Payne, 2008, pág. 99) Señala que es un proceso por el cual se reduce la tensión contráctil de los músculos voluntarios. La relajación muscular pasiva consiste en una revisión sistemática de los grupos musculares esqueléticos del cuerpo. Cuando se concentra la atención en cada uno por turno, el individuo identifica cualquier tensión y luego la libera.

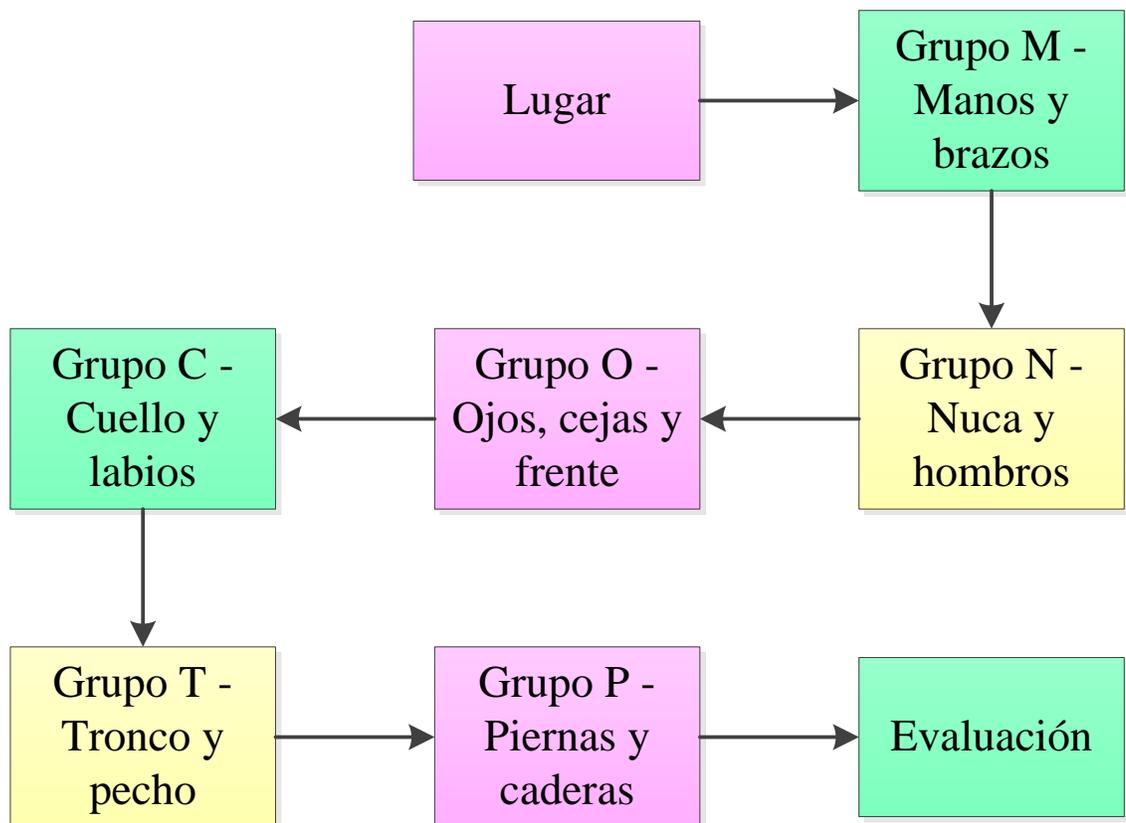
### **6.6.8 Modelo Jacobson**

(Ahonen Jarmo, 2007, pág. 124) Indica que en esta técnica se trata todas las partes del cuerpo regiones una tras otra teniendo en cuenta las contracturas. Normalmente se eleva el tono muscular de la región que debe ser relajada con un ejercicio breve, activo e isométrico para que se pueda apreciar la diferencia entre la musculatura tensa y relajada. Seguidamente, se aumentara el estado de relajación siguiendo las instrucciones del responsable del entrenamiento autógeno, teniendo una importancia la respiración tranquila y rítmica.

## 6.7 METODOLOGÍA

### 6.7.1- Modelo Operativo

Ilustración N° 18 Modelo Operativo



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

### 6.7.2 Desarrollo de la propuesta Técnica de Relajación Jacobson

La metodología que se empleará para llevar a cabo esta propuesta estará basada en la Terapia Cognitiva – Conductual de Grupo, el programa se llevara a cabo de manera grupal con un máximo de 8 participantes en un período establecido de dos meses y con un

número de 6 sesiones distribuidas en este período de tiempo, esta terapia de relajación se la aplicara cada 6 meses con la finalidad de disminuir el estrés laboral.

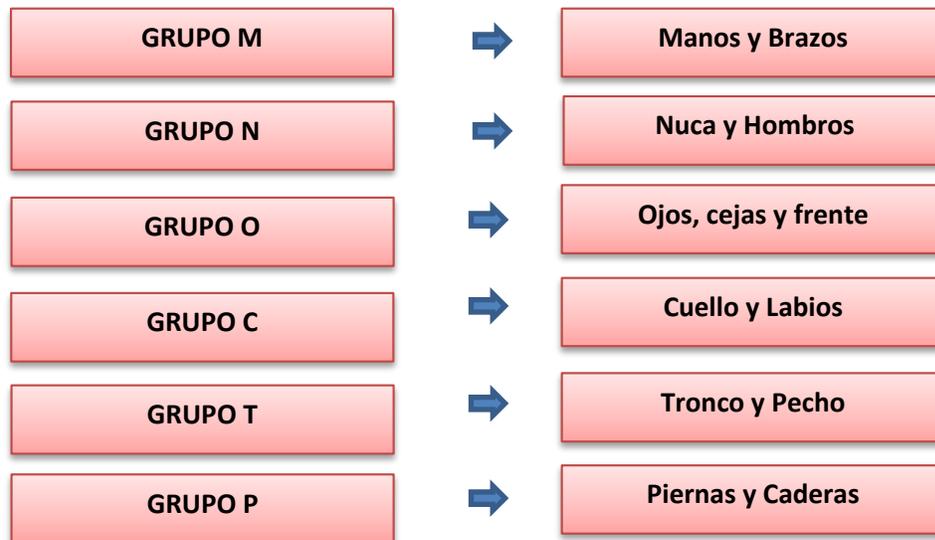
### **6.7.2.1 Identificación del Lugar**

Primero se procederá a identificar el lugar donde se llevara a cabo las técnicas de relajación, esta área debe tratarse de una habitación tranquila y silenciosa, debe tener cortinas muy echadas y las luces deben encontrarse semi apagadas. Debe disponer de colchonetas, un sofá que proporcione apoyo suficiente para la espalda y la nuca, también debe de disponer de mucho espacio para poder realizar todos los ejercicios de forma adecuada. La temperatura de la habitación debe ser confortable y los empleados deben utilizar ropa deportiva con la que se sientan completamente cómodos.

### **Procedimiento**

El primer paso consiste en reunir a todos los empleados de la institución y socializar todos los ejercicios para poder familiarizarse con los métodos y con los grupos de músculos que se disponga a relajar. Al principio, esto puede parecer un poco complicado pero al final cada empleado debe haber dominado todo el procedimiento con bastante facilidad. Para ayudarse, se ha dividido las relajaciones en seis grupos, que son:

### Ilustración N° 19 Grupos de relajación



Se asignara un día para realizar cada una de las terapias para relajar cada una de las partes del cuerpo.

#### 6.7.2.2 GRUPO M (manos y brazos)

##### DIA 1:

##### Objetivos:

- Estructuración de los grupos de trabajo.
- Establecer una relación entre terapeuta y empleados.

##### Técnicas:

- Integración grupal.
- Dinámica grupal.
- Observación.

- Ficha psicológica.
- Ejercicio

El primer día que se inicia con las técnicas de relación se formara grupos de 6 personas donde se llevara a cabo los siguientes ejercicios:

**Puños:** Se realizara el siguiente ejercicio, todos los empleados cerraran los puños de la mano lo más fuerte que puedan durante cinco segundos y sentirán la tensión que esto produce en las manos. Después, se abrirá las manos y se sentirá una relajación completa, ahí se darán cuenta la diferencia que existe entre la tensión y el relajamiento. Los empleados se concentraran en desplegar los músculos durante aproximadamente un minuto. Se realizara estos ejercicios por aproximadamente 5 minutos.

**Parte anterior de los brazos:** En esta terapia se doblara los brazos por los codos para tensar los músculos de la parte anterior de los brazos. Se mantendrá esta posición durante unos diez segundos y después se relajaran y se dejara colgar los brazos a lo largo de su cuerpo. Se realizara estos ejercicios por 5 minutos para sentir la relajación total de los músculos.

**Parte posterior de los brazos:** En este ejercicio se extenderá los brazos todo lo rígidamente que se pueda. Esto se realizara por 10 segundos para sentir la tensión en la parte posterior de sus brazos y después relájese. Los empleados extienden los brazos a lo largo de su cuerpo y siga dejando que los músculos se desplieguen durante aproximadamente un minuto. Se realizara este ejercicio mediante 5 minutos.

Cuando los empleados se sientan completamente identificados con estos ejercicios se realizara todos los ejercicios de forma consecutiva por 20 minutos.

## **GRUPO N (hombros y nuca)**

### **DIA 2:**

#### **Objetivos:**

- Establecer metas terapéuticas a largo plazo.
- Establecer metas terapéuticas a corto plazo.

#### **Técnicas:**

- Dinámica grupal.
- Jerarquización de objetivos y metas.
- Ejercicio

**Hombros:** Formando grupos de seis personas, comienzan con este ejercicio, todos van a elevar los hombros hacia la nuca todo lo que pueda y sintiendo la tensión en ellos. Van a mantener esa misma posición durante diez segundos y después van a relájese, van a dejar que sus hombros caigan y se desplieguen, van a mantener una sensación de dejarse llevar durante un minuto.

**Nuca:** Todos se van a sentar en un sillón para poder tensar estos músculos van apretando la parte posterior de la cabeza contra el respaldo del sillón, todo lo fuerte que pueda, durante unos diez segundos, comenzaran a sentir una gran tensión, luego relajaran la nuca y

sentirán cómo su cabeza descansa suavemente. Concéntrese en la sensación de dejarse llevar durante el siguiente minuto.

Después, dejen que se relajen por completo durante 20 minutos los músculos de la nuca, hombros y brazos para sentir la relajación total.

### **GRUPO O (frente, ojos y entrecejo)**

#### **DIA 3:**

#### **Objetivos:**

- Incrementar la interacción entre los participantes.
- Fomentar la espontaneidad dentro del grupo.
- Conceptualización (Estrés, niveles, efectos y consecuencias).

#### **Técnicas:**

- Integración grupal.
- Dinámica grupal.
- Feedback.
- Ejercicio

**Frente y cuero cabelludo:** Todos van a poner en tensión estos músculos elevando las cejas como en un signo de interrogación. Van a elevar las cejas todo lo que puedan y mantendrán esa misma posición durante unos diez segundos. Sentirán la tensión y después la relajación. Los empleados notarán la diferencia que existe entre la tensión y el

relajamiento y mantendrán la sensación de dejarse llevar. Mantendrán los ojos quietos y mirando directamente hacia delante.

**Ojos y entrecejo:** Todos van a poner en tensión los ojos y entrecejo frunciéndolos todo lo fuertemente que pueda al mismo tiempo que cierra con fuerza los ojos. Van a mantener esa misma posición de tensión durante diez segundos y después se relajaran. Van a sentir el alivio de dejarse llevar y siga suavizando la caída de las cejas. Durante cinco minutos van a concéntrese únicamente en estos músculos, realizando estos ejercicios.

Después, durante 20 minutos, van a dejar que se relajen por completo los músculos existentes alrededor de los ojos, en la frente, nuca, hombros y brazos.

### **GRUPO C (labios y cuello)**

#### **DIA 4:**

#### **Objetivos:**

- Entrenar en técnicas de control de respiración para el manejo del estrés.
- Elaboración de un registro de las situaciones más estresantes en el trabajo.

#### **Técnicas:**

- Control de respiración.
- Dinámica grupal.

- Feedback.
- Ejercicio

**Labios:** Tomando en cuenta que los músculos de los labios y del rostro pueden ser tensados presionando ligeramente los labios. Todos van a mantener esa posición durante diez segundos y después se relajaran. Todos van a dejar que sus labios descansen juntos y van a notar la sensación de dejarse llevar durante aproximadamente un minuto.

**Mandíbula:** Todos van a apretar los dientes durante diez segundos. Van a sentir la tensión en la mandíbula y después van a relajar los músculos. Finalmente, van a separar ligeramente los dientes, de modo que no se produzca ninguna tensión en la mandíbula y se sienta el alivio de dejarse llevar durante el minuto siguiente.

**Cuello:** Para que estos músculos pueden ser tensados todos van a colocar la punta de la lengua sobre el paladar y presionando hacia arriba todo lo fuerte que pueda durante unos diez segundos. Van a sentir la sensación de dejarse llevar y dejaran que su lengua se hunda en el fondo de su boca. Mantenga la sensación de relajamiento durante aproximadamente un minuto.

Después, durante 20 minutos, van a dejar que se relajen por completo los músculos existentes alrededor de los ojos, en la frente, nuca, hombros y brazos, labios, mandíbula, cuello.

## **GRUPO T (tronco y pecho)**

### **DIA 5:**

#### **Objetivos:**

- Reconocer los cambios que ha tenido cada uno de los participantes en el proceso.
- Evaluar si los objetivos planteados por cada participante se están alcanzando.
- Obtener retroalimentación por parte de los participantes hacia el terapeuta.

#### **Técnicas:**

- Dinámica grupal.
- Feedback.
- Auto- evaluación.
- Reforzante positivo.
- Retroalimentación.

**Pecho: Todas** las personas van a hacer una aspiración profunda y van a contener la respiración durante unos diez segundos, van a sentir la tensión en el pecho y después van a exhalar el aire, concentrándose en la sensación de dejarse llevar, a continuación, vuelva a respirar profundamente mientras sienta la tensión. Van a contener la respiración durante unos diez segundos, exhalación y relajación. Cada vez que exhalen deben sentir el alivio de dejarse llevar, continuaran practicando este ejercicio durante los 5 minutos siguientes.

Respiración diafragmática: Esta respiración tiene tres fases:

- Inspire aire por la nariz de tal manera que la zona del vientre se eleve.

- Acabe de llenar los pulmones de aire.
- Expire el aire lentamente por la boca.

**Estómago:** Todos van a encoger los músculos situados alrededor de la zona del estómago como si se estuviera preparando para recibir un golpe, van a sentir la tensión mientras los músculos están encogidos y rígidos, van a mantener esta posición durante unos diez segundos. Después se relajaran y dejaran caer los músculos del estómago, relajados. Continúan con este ejercicio durante los 5 minutos siguientes.

Después, durante 20 minutos, van a dejar que se relajen por completo los músculos existentes alrededor de los ojos, en la frente, nuca, hombros y brazos, labios, mandíbula, cuello, tronco, pecho.

### **GRUPO P (piernas y caderas)**

#### **Objetivos:**

- Evaluar si las técnicas en las que el personal fue instruido se están aplicando.
- Determinar el estado emocional en el que el personal se encuentra.
- Responder a inquietudes que hayan surgido con el auto aplicación de las técnicas en las que fue entrenado.

#### **Técnicas:**

- Dinámica grupal

- Evaluación CASIC
- Retroalimentación.
- Feedback.

**Piernas:** Todos van a tensarlas apretando los muslos y las nalgas, extendiendo las piernas hacia delante y dirigiendo los dedos de los pies hacia abajo, van a mantener esa misma posición durante diez segundos, sentirán la tensión en sus piernas y caderas y después se relajaran por completo. Van a sentir cómo la tensión va desapareciendo de sus piernas y caderas y seguirán dejándose llevar, desplegando los músculos durante los 5 minutos siguientes.

**Todo el cuerpo:** Durante 5 minutos se concentraran en relajar todos los grandes músculos. Durante este período todos se van a recostar sobre las colchonetas ya van a mantener los ojos cerrados y trataran de tener en su mente una imagen agradable, al cabo de unos pocos minutos van a abrir los ojos y van a volver a mover el cuerpo lentamente.

Después, durante 20 minutos, van a dejar que se relajen por completo los músculos existentes alrededor de los ojos, en la frente, nuca, hombros y brazos, labios, mandíbula, cuello, tronco, pecho, piernas.

### **Evaluación**

Se aplicará un instrumento psicológico para evaluar si posterior a este proceso de psicoterapia se ha reducido el nivel de estrés en la población a la cual fue aplicado este proceso psicoterapéutico.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

El Alcalde juntamente con el Jefe de Recursos Humanos y el Psicólogo serán los encargados de llevar a cabo la gestión y cumplimiento de la propuesta que se ha realizado, los mismos que están destinados a cumplir y hacer cumplir con todos los procesos y actividades que se establecieron con el fin de eliminar el estrés laboral y contribuir con el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pelileo

### **6.8.1 Recursos**

#### **6.8.1.1 Recursos Institucionales**

- Universidad Técnica de Ambato.
- Facultad de Ciencias Administrativas.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pelileo.

#### **6.8.1.2 Recursos Humanos**

- **Investigadora:** María Fernanda Moya Marcalla
- Alcalde, Jefe de Recursos Humanos y clientes Internos
- **Tutora: Psic.** María Cristina Abril

## **6.9 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

### Ilustración N° 20 Cronograma

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	COSTOS
<b>Presentación de la Técnica de relajación Jacobson</b>	María Fernanda Moya Marcalla	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Octubre 2015	\$400,00
<b>Aprobación del Documento</b>	Alcalde Dr. Manuel Caizabanda	Humanos Materiales Tecnológicos	Octubre 2015	\$ 80,00
<b>Socialización de la Técnica de relajación Jacobson</b>	Jefe de Recursos Humanos	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Noviembre 2015	\$ 1200,00
<b>Proveer los materiales necesarios para la socialización.</b>	Jefe de Recursos Humanos	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Noviembre 2015	300,00
<b>Adecuar el lugar en el que se llevara a cabo las charlas.</b>	Jefe de Recursos Humanos	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Noviembre 2015	\$ 300,00
<b>Realizar el taller de socialización de la Técnica de relajación Jacobson</b>	Jefe de Recursos Humanos Psicólogo	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Diciembre, Enero 2015-2016	\$ 500,00
<b>Evaluar al personal</b>	Jefe de Recursos Humanos Psicólogo	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Febrero 2016	\$ 350,00
<b>Elaboración del Informe final.</b>	Jefe de Recursos Humanos Psicólogo	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Febrero 2016	\$ 350,00
<b>TOTAL</b>				\$ 3480

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

## 6.10 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

**Ilustración N° 21:** Previsión de evaluación

Preguntas básicas	Explicación
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	El Alcalde y el Jefe de Recursos Humanos
2. ¿Por qué evaluar?	Porque se requiere conocer la situación actual de la institución con respecto al desempeño del personal.
3. ¿Para qué evaluar?	Para medir si se están cumpliendo los objetivos planteados en la propuesta.
4. ¿Qué evaluar?	El desempeño del personal.
5. ¿Quién evalúa?	El Alcalde y el Jefe de Recursos Humanos
6. ¿Cuándo evalúa?	Finales de cada trimestre del año.
7. ¿Cómo evalúa?	Con el diseño de una metodología tomando en cuenta cada una de las políticas de la institución.
8. ¿Con que evalúa?	Mediante la observación y la aplicación de encuestas e indicadores de gestión.

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Fernanda Moya

## **BIBLIOGRAFIA**

- Alles, M. A. (2012). Social Media y Recursos Humanos. Ediciones Granica.
- Alvarez, F. J. (2008). Ergonomía y Psicología Aplicada: manual para la formación del especialista. En F. J. Alvarez, Ergonomía y Psicología Aplicada: manual para la formación del especialista (pág. 568). Lex Nova.
- Apaza, R. (2012). Control y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional . ISB.
- Ariza, Á. L. (2009). Métodos de Compensación basados en Competencias. En Á. L. Ariza, Métodos de Compensación basados en Competencias (pág. 311). Universidad del Norte.
- Arnoletto, E. J. (2010). Administracion de la producción ventaja competitiva. ISBN .
- Barón, M. G. (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional. En M. G. Barón, El Síndrome de Agotamiento Profesional (pág. 158). Ed. Médica Panamericana.
- Bergés, E. d. (2010). Técnicas de concentración y relajación . En E. d. Bergés, Técnicas de concentración y relajación (pág. 190). Grao.
- Caldas, M. E. (2014). Fomación y Orientación Laboral . En M. E. Caldas, Fomación y Orientación Laboral . Editex.
- Calderon, G., & Castano, G. (2005). Investigación en administración en america latina. Colombia.
- Castañeda, G. Z. (2010). Concepto Básico en Slud Ocupacional y Sistema General de Riesgos Profesionales .
- Castillo, S. C. (2010). Nuevas tendencias en la retencion y mejora del talento profesional. EOI.

- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid.
- Chiavenato, A. (2006). Iniciación a la Administración General. En A. Chiavenato, Iniciación a la Administración General. México: McGraw-Hill.
- Coría, A. M. (2010). Un enfoque postmoderno basado en competencias. En A. M. Coría, Un enfoque postmoderno basado en competencia (pág. 189). Publicaciones Cruz O, S.A.
- Dessler, G. (2010). Administración de Personal. En G. Dessler, Administración de Personal (pág. 700). Pearson Educación.
- Figueroa , H., & Ramirez, C. (2004). Administración de servicios de información. México.
- Frutos, C. L. (2007). Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. En C. L. Frutos, Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales (pág. 483). Elsevier España.
- García, R. F. (2010). La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. En R. F. García, La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo (pág. 280). Club Universitario.
- Garzón, M. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planteado . Colombia.
- González, M. d. (2010). Derechos Humanos y relaciones laborales. En M. d. González, Derechos Humanos y relaciones laborales (pág. 298). Netbiblo.
- IICA, M. (1993). Diseño de un sistema de evaluación de desempeño. El Salvador.
- Jaramillo, I. T. (2006). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. SBN.

- Lara, I. S. (2007). Jornada Laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. En I. S. Lara, Jornada Laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado (pág. 264). Ediciones Díaz Santos .
- Llanez, J. (2007). Ergonomía y psicología aplicada. España.
- Maisto, M. &. (2009). Psicología. En M. &. Morris, Psicología. México.
- Marchant, L. (2006). Actualización para el desarrollo organizacional.
- Marín, A. L. (2011). Madrid en el siglo XXI, Salud Ocupacional. En A. L. Marín, Madrid en el siglo XXI, Salud Ocupacional. ISBN.
- Martínez, R. G. (2012). Estrés Organizacional . En R. G. Martínez, Estrés Organizacional (pág. 232). México: ISBN.
- Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos Humanos. En R. W. Mondy, Administración de recursos Humanos (pág. 527). Pearson Educación.
- Muñoz, C., & Benassini, M. (1998). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México.
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. México.
- Paz, R., & Echeverry, M. (2006). Desarrollo historico del marketing.
- Peres, W. (1998). Grandes empresas y grupos industriales latinoamericanos. España.
- Pérez, G. R. (2009). Nivel de Estres Laboral y nivel de satisfacción laboral de los Docentes de la Primaria de la zona 79 de Montemorelos. México, Nuevo León.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal .
- Rodriguez, A. I. (2012). Gestion de la Seguridad y Salud en el trabajo .

- Rodríguez, T. M. (2010). Estrés Laboral. En T. M. Rodríguez, Estrés Laboral. ISBN.
- Saballs, J. (2009). La acogida al profesorado de nueva incorporación. España.
- Salán, C. J. (2014). El nivel de Estrés laboral y su incidencia en la Productividad del Personal de la empresa Lavandería y Tintorería LAVA-CLASIC . Ambato.
- Salkind, N. (1997). Métodos de investigación. México.
- Sánchez, M. (2009). El Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A.". Ambato.
- Serrano, J. C. (2011). Modelo de Gestión de Recursos Humanos. En J. C. Serrano, Modelo de Gestión de Recursos Humanos (pág. 142). UOC.
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. México.
- Tejada , J., Giménez, V., Gan, F., Fandos, M., Jiménez, J., & González, Á. (2007). Formación de formadores. España.
- Toapanta, M. E. (2012). El Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa "EDIMCA" de la ciudad de Ambato. Ambato.
- Vanegas, C. M. (2012). Recursos Humanos . Venezuela.
- Vidal, D. (2011). El Estado del mundo 2011. En D. Vidal, El Estado del mundo 2011 (pág. 635). Ediciones AKAL.
- Zulia, U. d. (s.f.). Seminario sobre investigación y tesis.

# **ANEXOS**

**Anexo A**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



**OBJETIVO:**

- Determinar como el estrés laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo,,” incide en el desempeño laboral.
- Agradezco su colaboración y garantizo absoluta reserva de su información.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada pregunta y cada opción de respuesta.
- Su veracidad en las respuestas permitirá desarrollar un trabajo real y efectivo.
- Marcar con "X" una respuesta por cada pregunta según su criterio.

**1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?**

Si

No

**2. ¿Considera Ud. que existe compromiso por parte del personal para efectuar eficientemente las actividades?**

Siempre

Casi siempre

En ocasiones

Casi nunca

Nunca

**3. ¿De acuerdo a su criterio, que consecuencias ocasiona el estrés laboral?**

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| Poco compromiso con la institución | <input type="checkbox"/> |
| Abandono del puesto de trabajo     | <input type="checkbox"/> |
| Rotación del personal              | <input type="checkbox"/> |
| Bajo rendimiento                   | <input type="checkbox"/> |
| Otros                              | <input type="checkbox"/> |

**4. Señale: ¿Qué síntomas presenta usted actualmente?**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Arrogancia/hostilidad                   | <input type="checkbox"/> |
| Difícil manejo de relaciones personales | <input type="checkbox"/> |
| Cambio de estado de ánimo               | <input type="checkbox"/> |
| Actitud defensiva/sobre sensibilidad    | <input type="checkbox"/> |
| Ausencia laboral                        | <input type="checkbox"/> |
| Depresión                               | <input type="checkbox"/> |

**5. ¿Cómo se mide el nivel de estrés laboral en la institución?**

Test

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Revisiones médicas   | <input type="checkbox"/> |
| Auditoría del estrés | <input type="checkbox"/> |
| Ninguno              | <input type="checkbox"/> |
| Otro                 | <input type="checkbox"/> |

**6. ¿ Qué tipo de técnica utiliza la empresa para reducir el estrés laboral?**

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Empowerment            | <input type="checkbox"/> |
| Talleres de relajación | <input type="checkbox"/> |
| Reconocimientos        | <input type="checkbox"/> |
| Otra                   | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna                | <input type="checkbox"/> |

**7. ¿Considera Ud. que en la institución se realiza un proceso de evaluación del desempeño laboral?**

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| Siempre      | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| En ocasiones | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca   | <input type="checkbox"/> |
| Nunca        | <input type="checkbox"/> |

**8. ¿La Institución debería dar un taller para disminuir el estrés laboral?**

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

**9. ¿Cree que con un taller de técnicas de relajación mejoraría su desempeño en el trabajo?**

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

**10. ¿Considera Ud. que el estrés laboral ocasiona bajo desempeño laboral?**

Si

No

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN**

**Anexo B**

**CONCEJO CANTONAL**



**Anexo C**

**DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**



**Anexo D**

**PALACIO MUNICIPAL**

