



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO.**

**TÍTULO:**

**“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL  
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021”**

**AUTOR:**

**ING. GUALE ALCÍVAR ANA ANDREA**

**TUTOR:**

**ING. EMANUEL AUGUSTO BOHORQUEZ ARMIJOS, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JUNIO DE 2022**

## AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Ana Andrea Guale Alcívar con cédula de identidad número 0927081190 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Ing. Ana Andrea Guale Alcívar

## APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo titulado, El estrés y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, Año 2021, elaborado por el señor (a) Ana Andrea Guale Alcívar, del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, reading "Emanuel Bohórquez", is written over a horizontal line. The signature is enclosed in a large, loopy oval shape.

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por no abandonarme en ningún momento y llenarme de fe, fortaleza y sabiduría; a mis padres, a mis abuelitos, mi esposo y a toda mi familia.

♥ *Con cariño*  
*Ana Andrea Gualé Alcívar*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo lo brindado, paso más de un año desde que decidí estudiar la Maestría parecía algo de no acabar y aquí estoy casi culminando, en algún momento de este periodo mi familia recibió una noticia que al inicio nos costó asimilar y nos devasto mucho, pero nos unió más que nunca.

A mis padres Raul y Angélica que son mi motor de vida, mi mayor orgullo; gracias por enseñarme a creer en mí, a no rendirme nunca, siempre demostrando la mejor versión de mí, gracias a la vida por regalarme la dicha de tenerlos junto a mí con ese apoyo y amor incondicional que los hace únicos, los amo.

A mi abuelita Olivia por su fortaleza ante cada adversidad y sus lindas historias q los directores de Netflix aún no han tenido el privilegio de escucharlas.

A mi esposo David, por su confianza y paciencia, estar y ser excepcional y celebrar mis logros como si fueran suyos.

A mi hermano Raul por convertirme en la tía más afortunada del planeta.

A mi sobrina Luana por hacerme feliz con su sonrisa en los días grises.

A mi tutor por su paciencia, guía y orientación en este proyecto.

Agradecimiento total a mi familia y amigos que estuvieron presentes en este trayecto con una oración, consejo o ayuda; también a los que hicieron de mi paso por la universidad en Postgrado una etapa de mi vida llena de anécdotas, buenos recuerdos, enseñanzas, aprendizajes y donde conocí nuevos amigos.

♥ *Con cariño*

*Ana Andrea Gualé Alcívar*

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Q.F Rolando Calero Mendoza, PhD.  
**DIRECTOR DE POSTGRADO**



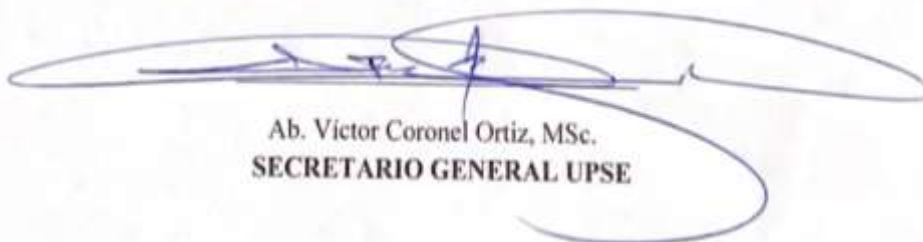
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**



Andrés Padilla Gallegos, MRH.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



PhD. Myriam Sarabia Molina, MSc.  
**COORDINADORA DEL PROGRAMA.**



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL UPSE**

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| <b>APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR</b> .....            | iii |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                              | iv  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                           | v   |
| <b>TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN</b> .....                 | i   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                             | 1   |
| Formulación del Problema .....                        | 2   |
| Justificación .....                                   | 3   |
| Objetivos de la investigación .....                   | 4   |
| <b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....                         | 5   |
| Estrés .....  | 5   |
| Estrés Laboral .....                                  | 5   |
| Agotamiento emocional .....                           | 6   |
| Relaciones interpersonales .....                      | 7   |
| Problemas de salud física .....                       | 7   |
| Desempeño laboral .....                               | 8   |
| Motivación .....                                      | 9   |
| Productividad .....                                   | 9   |
| Competencias laborales .....                          | 10  |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                       | 11  |
| Tipo de investigación .....                           | 11  |
| Población y muestra .....                             | 12  |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 13  |
| Procesamiento de datos .....                          | 14  |
| <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....                   | 15  |
| <b>ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO</b> .....               | 21  |
| Título .....  | 21  |
| Diagnóstico .....                                     | 21  |
| Misión Institucional .....                            | 21  |
| Visión Institucional .....                            | 22  |
| Objetivo General .....                                | 22  |

|   |           |
|---|-----------|
| Objetivos Específicos del plan.....     | 22        |
| Introducción o Fundamentación.....      | 22        |
| Desarrollo o Cuerpo del Texto.....      | 24        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                | <b>26</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>             | <b>27</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b> | <b>28</b> |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1.- Población .....   | 12 |
| Tabla 2.- Muestra .....   | 13 |
| Tabla 3.- Agotamiento emocional.....                              | 15 |
| Tabla 4.- Relaciones Interpersonales .....                        | 16 |
| Tabla 5.- Problemas de salud física.....                          | 17 |
| Tabla 6.- Motivación.....   | 18 |
| Tabla 7.- Productividad.....                                      | 19 |
| Tabla 8.- Competencias laborales .....                            | 20 |
| Tabla 9.- Diagnostico FODA del GAD Municipal de Santa Elena ..... | 21 |
| Tabla 10.- Técnicas a nivel individual .....                      | 23 |
| Tabla 11.- Plan de acción – Manejo emocional .....                | 24 |
| Tabla 12.- Plan de acción – Relaciones Interpersonales .....      | 25 |
| Tabla 13.- Plan de acción – Problemas de salud física .....       | 25 |

**ÍNDICE DE ANEXOS**

|  |    |
|--|----|
| <b>Anexo 1:</b> Cuestionario de Encuesta.....            | 31 |
| <b>Anexo 2:</b> Operacionalización de las variables..... | 33 |
| <b>Anexo 3:</b> Cronograma.....                          | 1  |

## **EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021**

### **RESUMEN**

La investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena refleja la vital importancia de controlar el estrés debido a que como personas se debe encontrar el equilibrio entre las obligaciones del ámbito laboral y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima. De esta manera en el presente estudio se formula la problemática ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Santa Elena, año 2021?, estableciendo como objetivo principal el analizar el estrés y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena correspondiente al año 2021. La metodología aplicada consta de un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, se contó con la aplicación de la encuesta como instrumento de medición para conocer los niveles de estrés del talento humano de la institución y como resultados se analizó la influencia del estrés hacia el desempeño laboral del talento humano, debido a esto, se presenta como propuesta de la presente investigación un plan de acción para el manejo de los niveles de estrés laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

**Palabras claves:** Estrés laboral, desempeño laboral y talento humano

**STRESS AND WORK PERFORMANCE OF THE SERVANTS OF THE  
MUNICIPAL DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF  
SANTA ELENA CANTON, YEAR 2021**

**ABSTRACT**

The research carried out in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Santa Elena reflects the vital importance of controlling stress because as people, a balance must be found between the obligations of the work environment and mental tranquility, in order to be able to carry out the daily functions of a optimal way. In this way, in the present study the problem is formulated: How does stress influence the work performance of public servants of the autonomous decentralized cantonal government of Santa Elena, year 2021?, establishing as the main objective the analysis of stress and work performance of the public servants of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Santa Elena corresponding to the year 2021. The applied methodology consists of a quantitative approach with a descriptive scope, the application of the survey was used as a measurement instrument to know the stress levels of the human talent of the institution and as a result, the influence of stress on the work performance of human talent was analyzed, due to this, an action plan for the management of work stress levels in government public servants is presented as a proposal for this research. Autonomous Decentralized Municipality of Santa Elena.

**Keywords:** Work stress, work performance and public servants

## INTRODUCCIÓN

El estrés que muchos consideran un mal silencioso con efectos dinámicos que varían de persona a persona por varias, se ha convertido en condiciones a las que el talento humano se ve expuesto como es el aumento de carga laboral y exceso de horas laborables por recortes de personal.

Una organización no es sólo la suma de sus partes, en la actualidad son reconocidas como sistemas complejos por su alto grado de integración y la complejidad existente de sus elementos en busca de cumplir los objetivos establecidos y su estabilidad interna.

El interés de estudio del estrés laboral ha tomado fuerza y adecuado características especiales debido al impacto que este tiene en las organizaciones, es así, que investigadores y especialistas evidencian que en los actuales momentos la ciudadanía de manera considerable sufre de estrés laboral quizás por los cambios organizacionales como recortes de personal y de la misma forma por la participación de la tecnología e innovación que para muchos se dificulta adaptarse.

Por aquello la consideración de la problemática para la investigación y generación de estrategias para enfrentar el estrés laboral, considerada como una situación evidente por los servidores públicos en los actuales momentos, donde resaltara el trabajo de mejoras en cuanto a salud y productividad.

### **Planteamiento del problema**

El estrés laboral es un problema socio-productivo muy notorio en todo mundo donde el talento humano de las instituciones padece de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. De acuerdo con, Sánchez (2009) estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

Según Enríquez (2016) en el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés, debido al aumento de aquellas exigencias del ambiente cambiante y sobre los mayores niveles de competitividad en el mercado.

Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son tan notorios para otros, estos pueden acumularse en sus efectos hasta que llegan al límite, causando graves enfermedades en la gran parte del talento humano que sufren de este problema.

El estrés afecta a todos, tanto a organizaciones del sector privado y público como en este caso la investigación se basa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, la cual fue creada 25 de junio de 1824 la misión es ser administrador, gestor, facilitador y regulador de bienes y servicios públicos permanentes, de calidad, con eficiencia, cobertura y acceso, mediante procesos, programas y proyectos inclusivos, participativos, transparentes para la sociedad, aplicando la solidaridad, el respeto, la responsabilidad y equidad; en la actualidad cuenta con 489 servidores públicos, es una entidad con autonomía legal, administrativa, financiera, y competencia en todo el territorio del cantón Santa Elena, en el mes de febrero del año 2021 en época de pandemia se vio forzado en tomar decisiones de reducciones de personal por priorizar la satisfacción de necesidades demandadas desde la ciudadanía con carácter de urgente por la situación de emergencia sanitaria, esto ocasiono que varias áreas del GAD Municipal de Santa Elena fueron recargadas de trabajo y de esta manera sufrieron los efectos del estrés laboral.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena., año 2021?

## **Justificación**

El estudio del estrés laboral es un tema de interés para las organizaciones públicas y privadas en el Ecuador y el mundo entero, por aquello se debe implementar planes de acción enfocados en reducir los niveles de estrés laboral para afectar al desempeño organizacional.

Según Ávila (2014) hoy en día y con mayor frecuencia la palabra estrés es utilizada para referirse a una enfermedad que se produce a consecuencia de la sociedad y el estilo de vida adoptado, donde presiones diarias de la vida y diferentes condiciones repercuten de manera negativa sobre la salud. Esta enfermedad va en aumento a estera mundial, causa preocupación ya que cualquier persona puede ser afectada sin importar el género, la edad, raza o condición económica.

Para Obando, Calero, Carpio, & Fernández (2017) el estrés laboral, como fenómeno asociado al proceso de industrialización, es causa frecuente de saturación física y mental, provocando una reducción de la llamada efectividad productiva y la aquella calidad de la vida de la persona; en este proceso se consideran otros aspectos como aquel índice de actividad física, así mismo social que tiene la persona y su entorno.

Según los investigadores Ramos, Pandoja, Tejera, & González (2019) indican que los funcionarios públicos ecuatorianos no están lejos de esta realidad. Los mismos suelen estar sometidos a altos niveles de estrés laboral, ya que se espera un alto desempeño de las instituciones donde laboran, pues las mismas se dedican en brindar servicios ciudadanos a toda la comunidad, entendiendo como un gran universo requirente de estos servicios. Por consiguiente, afectando negativamente al desempeño laboral de la organización, evidenciando de esta manera que los síntomas fisiológicos del estrés si repercuten en el desempeño laboral de los servidores públicos.

En lo que respecta a la justificación práctica, la investigación se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena donde se han presentado situaciones de estrés laboral y afectado al desempeño organizacional por lo cual se desarrolló un diagnóstico situacional para evidenciar aquellos niveles de estrés laboral, los factores críticos asociados y sus repercusiones, esto fue analizado y se propone desarrollar un plan de acción para reducir aquellos niveles de estrés y aportar al bienestar del talento humano institucional.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Analizar el estrés y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2021.

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al estrés y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena.
- Proponer un plan de acción para el manejo de los niveles de estrés laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena

Por último, la **idea a defender** es: El diseño de un plan de acción para el manejo del estrés permitirá la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.



## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Estrés**

El aporte científico realizado por Osorio (2017), muestra al estrés como una etapa del cuerpo distinta por la rigidez originada por la consecuencia que se da en la interacción de las demandas externas y el grado de control del individuo.

Por su parte Quispe (2019) menciona que el estrés es el resultado de la demanda que se produce debido a un problema que se intenta dar fin, por otro lado, también es nuestra intención por hacer frente a las situaciones que se manifiestan para lo cual las personas damos el máximo esfuerzo, en el caso de ser frecuente no se producen actos positivos, esto hace que desate una mayor fase denominada el agotamiento, resultando así la forma de sumergirse en el estrés laboral haciendo una afrenta para combatirlo, enfocándose en detectar el origen de síndrome estresor.

En cuanto al estrés en el ámbito laboral, según Rojas, Flores, & Cuaya (2021) éste surge como una reacción ante las exigencias y demandas laborales las cuales aunadas a la ausencia de control para tomar decisiones en el trabajo pueden causar tensión en el personal, originando así una respuesta emocional, fisiológica y conductual potencialmente patógena que influye en la actividad del trabajador y en el resultado de sus actividades y por ende en el nivel de satisfacción de la organización.

### **Estrés Laboral**

Para Osorio (2017) el estrés laboral se asocia principalmente con variables como la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y los problemas musculoesqueléticos, y con variables que componen modelos explicativos del estrés como las necesidades, el control sobre el trabajo, las recompensas por el esfuerzo y las estrategias individuales de afrontamiento.

Mientras que para Teoh et al. (2021) el estrés en el trabajo es asociado como caro. Manejar el estrés y los riesgos psicosociales puede parecer una tarea abrumadora, pero la realidad es que es más difícil de ignorar. El estrés afecta el rendimiento y aumenta el ausentismo. Si se prolonga en el tiempo puede dar lugar a graves problemas de salud, como enfermedades cardiovasculares, músculo esqueléticas. Los principales costos para las personas están relacionados con el deterioro de la salud, la reducción de los ingresos y la reducción de la calidad de vida. Las organizaciones son afectadas por aquellos costes que están relacionados con el presentismo, absentismo, el declive de la productividad y un incremento de la rotación de personal. Los costes sobre la atención sanitaria y el quebranto de los resultados institucionales afectan a la sociedad y las economías nacionales.

Según Zuniga & Pizarro (2018) el estrés laboral puede afectar de manera negativa al desempeño de los servidores en las instituciones públicas, lo que ha dado lugar a diversos estudios respecto a la salud física y mental de los servidores públicos. Y como complemento Rojas, Flores, & Cuaya (2021) enfatizan la importancia de implementar programas que promuevan la salud y el bienestar físico y psicológico de los servidores públicos que trabajan en el GAD Municipal del cantón Santa Elena.

### **Agotamiento emocional**

Según Barreto & Salazar (2020) el Agotamiento Emocional (AE) es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso.

Aquello que concuerda con la aportación de Dominguez & Merino (2019) donde manifiesta que el burnout o agotamiento se puede definir como la experiencia de agotamiento emocional crónico (EA) que conduce a una pérdida de motivación y, a menudo, se convierte en sentimientos de incompetencia y fracaso. Por tal razón

hay que darle la debida importancia a este problema y buscar colaboración profesional para que esto no afecte al buen funcionamiento de la institución.

### **Relaciones interpersonales**

De acuerdo a Moreno & Perez (2018) toda organización que requiera dotarse de las herramientas para mejorar y mantener un buen clima laboral debe tender a gestionar algunos de los factores que le son críticos para mantener, apoyar y optimizar las relaciones interpersonales, ya que esto ayuda a crear entornos más dinámicos. Para los empleados, entre los factores más relevantes que inciden en el clima laboral se encuentran: la organización, la cultura corporativa, el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Por otro lado según Arias, Lazo, & Quintana (2018) no se observaron diferencias significativas entre aspectos del clima organizacional o medidas de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, por nivel educativo, lo cual es contradictorio con los resultados de algunos estudios que indican que cuanto más empleados se forman con calificaciones, mejor será el ambiente organizacional.

### **Problemas de salud física**

Según Barbosa & Urrear (2018) menciona que tanto el deporte como la actividad física es un factor que incide de manera positiva en la salud física: prevención de riesgos, enfermedades crónicas, obesidad, cáncer, osteoporosis y enfermedades degenerativas como la demencia y la enfermedad Alzheimer; y en la salud mental: ansiedad, depresión y reducción del estrés; mejora en las capacidades cognitivas, habilidades sociales, auto concepto y resiliencia. Generando bienestar como consecuencia del conocimiento y de las habilidades internas por las cuales el individuo regulariza sus acciones. Se concluye que la práctica del deporte como hábito saludable puede promover avances a nivel de tratamiento y prevención basados en la promoción de hábitos de vida saludables.

Por su parte, Pujol (2018) manifiesta que los empleados más comprometidos tienden a sentirse más realizados al ejecutar tareas para las que son psicológicamente relevantes, también tienden a experimentar emociones más positivas durante su trabajo al desempeñar sus roles, como alegría, placer, entusiasmo, felicidad y alegría, y por lo tanto, para verificar un mejor bienestar psicológico, se asocia con mayores niveles de salud física y mental.

### **Desempeño laboral**

Conforme Bautista, Cienfuegos, & Aguilar (2020) considera el desempeño del trabajo como sistemas integrados para el desarrollo del éxito y la eficacia organizacional, como acciones que crean valor para la empresa a través de los siguientes aspectos: Servicio es la realización de una tarea basada en el conocimiento que contribuye directa o indirectamente a la organización; Los comportamientos contraproducentes, como los que se introducen intencionalmente para beneficiar a los trabajadores y el desempeño contextual, son comportamientos espontáneos e individuales que van más allá de lo que esperan sus puestos de trabajo, estos comportamientos son importantes para lograr los resultados deseados en la organización.

De acuerdo con Álvarez (2018) el desempeño laboral es la variable en la que el factor humano que labora en la empresa cumple con todos los requisitos del lugar de trabajo, es decir, el grado en que los empleados deben demostrar con calidad sus respectivas competencias y la eficacia de las actividades de la empresa.

Por su parte, Guevara (2016) manifiesta que de acuerdo con investigación sobre el desempeño laboral en las empresas considera el análisis de cómo el comportamiento, las actitudes, las percepciones y el aprendizaje de los miembros individuales desempeñan diferentes funciones, se caracteriza por el desarrollo, rapidez del proceso productivo, división y especialización de tareas. De ahí surge la necesidad de contribuir a la potenciación del trabajo en equipo, dando lugar así

a un estudio más específico de variables y factores que no se cree tengan un gran impacto en el desempeño laboral.

Los investigadores Ordoñez, Salazar, Tapia, & Pacheco (2020) manifiestan que existe una relación directa entre varios factores como el ambiente de trabajo el cual afecta positivamente el desempeño laboral, mientras que la satisfacción laboral afecta de manera imparcial a cada empleado, por lo tanto el nivel de satisfacción laboral de cada individuo será directamente proporcional a su realización laboral.

### **Motivación**

Considerando el estudio de Sum (2015) la motivación es un factor importante en cualquier esfera de la actividad humana, pero en el ámbito laboral se encuentra en su apogeo, acaparando la mayor parte de las actividades diarias y facilitando el desarrollo humano, en un ambiente de armonía y bienestar psicológico considerable.

Mientras que los autores Rivera, Hernandez, Forgiony, Bonila, & Rozo (2018) vinculan a la motivación y la satisfacción laboral como esenciales para desarrollar un ambiente de trabajo saludable y más en esta época de crecimiento y crisis. Este estudio tiene como objetivo analizar la motivación laboral, el entorno social de la organización y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del campo laboral y de género.

### **Productividad**

Apreciando lo descrito por Fontalvo, De La Hoz, & Morelos (2017) entre los factores que determinan el nivel de productividad alcanzado por la empresa se destaca al talento humano, ya que son quienes finalmente desarrollan los procesos y juegan un papel vital en todas las operaciones y actividades que realiza la empresa en pro de los objetivos planteados. Adicionalmente, mencionan que

debido a la importancia de la productividad, existe la necesidad de contar con herramientas que permitan la medición y gestión, de esta forma, los gerentes estarán al tanto del desarrollo de cada proceso interno y se realizarán los ajustes correspondientes de acuerdo a los resultados alcanzados.

### **Competencias laborales**

Tomando lo expuesto por Castillo & Villalpando (2019) la variable denominada “Competencias” es una variable que te ayuda a establecer pronósticos más precisos del desempeño laboral y es relevante para estudiar y determinar el desempeño del capital humano en tu trabajo. De acuerdo con la visión anterior, las competencias profesionales están directamente relacionadas con la formación en las universidades a través de conocimientos, habilidades y comportamientos que luego se reflejan en el desempeño de los trabajadores y por medio de los cuales es posible identificar características personales que inciden en su nivel de éxito y en el desarrollo de su actividad profesional.

De acuerdo a los investigadores Reyes & Fernández (2019) consideran que la formación profesional por competencias surge de la necesidad de responder integralmente a la sociedad y al trabajo, pues desde un enfoque por competencias, los docentes aportan y facilitan el aprendizaje activo de los estudiantes, extremadamente centrado y orientado al trabajo, sin limitaciones de saberes y prácticas, incluyendo la formación de principios y valores para desarrollar un trabajo eficaz.

## MARCO METODOLÓGICO

### **Tipo de investigación**

La presente investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena consideró un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de información primaria cuyo propósito más importante radica en la descripción de las variables de estudio como son estrés y desempeño laboral en el GAD Municipal de Santa Elena.

En la investigación se estableció un alcance descriptivo, considerando que esta se presenta para realizar investigaciones de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, donde se busca describir representaciones subjetivas que surgen en un grupo de personas sobre un determinado fenómeno, como este caso el estrés laboral y la incidencia que tiene sobre el desempeño laboral de los servidores públicos de la institución.

El trabajo investigativo implementó los métodos deductivo, analítico y bibliográfico. Siendo que el método deductivo se basó en las sólidas teorías relacionadas a la gestión del talento humano, que mediante el razonamiento lógico permiten exponer los factores que afectan a la misma, donde nos conduce de lo general a lo particular. El método analítico fue utilizado debido a que este consiste en la descomposición de las partes de un todo para estudiarlas y de esta manera evidenciar los efectos del fenómeno que afecta al talento humano en aplicación al cuestionario de encuesta elaborado. Finalmente, el bibliográfico por la redacción de manera ordenada de la bibliografía, a través de la lectura científica y la recopilación de artículos científicos de alto nivel, tesis de investigaciones y libros que contribuye a encontrar la naturaleza del problema, comparar y descubrir lo que sucedido de manera real.

La investigación se basó en un estudio no experimental debido a que la misma no se somete a una serie de acciones y procedimientos de laboratorio o de experimentación y transversal en cuanto esta apunta, a un momento y tiempo definido dentro de la investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena.

### **Población y muestra**

Para la ejecución de la presente investigación se estableció como población a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena como parte del talento humano de la institución con un total de 489 colaboradores distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 1.- Población**

| <b>Cargo</b>             | <b>Número de Personas</b> |
|--------------------------|---------------------------|
| Autoridades              | 13                        |
| Directores               | 17                        |
| Jefes departamentales    | 22                        |
| Administrativos          | 159                       |
| Operativos               | 278                       |
| <b>Total de Personas</b> | <b>489</b>                |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ing. Ana Guale Alcívar

De esta manera, se ha optado por un muestreo por conveniencia, justificado por el hecho de las limitaciones de acceso a la población para la aplicación de la encuesta, seleccionando así por juicio del investigador a un total de 216 servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, conforme el siguiente detalle:



**Tabla 2.- Muestra**

| <b>Cargo</b>                        | <b>Número de Personas</b> |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Autoridades                         | 4                         |
| Directores                          | 9                         |
| Jefes departamentales               | 12                        |
| Administrativos                     | 86                        |
| Operativos                          | 105                       |
| <b>Total de Servidores Públicos</b> | <b>216</b>                |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ing. Ana Guale Alcívar

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación para alcanzar los objetivos propuestos se utilizó como instrumento de recolección de datos a la encuesta para obtener información confiable y valedera; misma que fue aplicada a 216 servidores públicos pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena. La encuesta estuvo estructurada por 17 preguntas divididas en 3 secciones, en la primera sección de preguntas sociodemográfica con respuestas de carácter dicotómico y politómico, seguido de la segunda sección correspondientes a la variable independiente estrés donde constarán preguntas de carácter general y preguntas pertenecientes a cada una de las dimensiones como son: agotamiento emocional, relaciones interpersonales, problemas de salud física y la tercera sección correspondiente a la variable dependiente desempeño laboral donde constarán preguntas de carácter general y preguntas pertenecientes a cada una de las dimensiones como son: motivación, productividad y competencias laborales.

Se puede recalcar que para la formulación de la encuesta se consideró el contenido, criterio y constructo de acuerdo con las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización de las variables del tema planteado.

## **Procesamiento de datos**

En la presente investigación una vez recolectada la información a través de la encuesta elaborada en Microsoft Forms, se procedió a tabular los datos recopilados mediante el programa informático Excel con lo cual se realizaron las tablas correspondientes a cada una de las preguntas y así poder analizar los resultados obtenidos.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Variable Independiente: Estrés**

**Dimensión 1: Agotamiento emocional**

**Pregunta 6:** ¿Considera usted que su trabajo demanda un alto grado de agotamiento físico y/o mental?

**Pregunta 7:** ¿Considera usted que se ha sentido frustrado/a o estresado/a por la cantidad de trabajo?

**Tabla 3.- Agotamiento emocional**

|                | Agotamiento físico y/o mental |                | Frustrado/a o estresado/a |                |
|----------------|-------------------------------|----------------|---------------------------|----------------|
|                | Frecuencia                    | Porcentaje     | Frecuencia                | Porcentaje     |
| Nunca          | 8                             | 3.70%          | 5                         | 2.32%          |
| Casi nunca     | 12                            | 5.56%          | 14                        | 6.48%          |
| Ocasionalmente | 33                            | 15.28%         | 40                        | 18.52%         |
| Casi siempre   | 95                            | 43.98%         | 89                        | 41.20%         |
| Siempre        | 68                            | 31.48%         | 68                        | 31.48%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>216</b>                    | <b>100.00%</b> | <b>216</b>                | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 3, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional, los resultados obtenidos manifiestan que existe un alto grado de agotamiento físico y/o mental por lo que un 43,98% de la población total casi siempre se ven afectados y un 3.70% nunca son afectados; en cuanto al sentido de frustración o estrés por la cantidad de trabajo, un 41.20% casi siempre se han sentido frustrados o estresados y un 2.32% siempre han sentido frustración o estrés debido a la cantidad de trabajo encomendada por lo que se requiere una imperiosa intervención para reducir este alto nivel de agotamiento que afecta al buen desempeño laboral de los servidores públicos.

## Dimensión 2: Relaciones Interpersonales

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que el exceso de trabajo cambia su estado de ánimo con los demás?

**Pregunta 9:** ¿Considera usted que las autoridades tienen una buena comunicación con su equipo de trabajo?

**Tabla 4.- Relaciones Interpersonales**

|                          | Exceso de trabajo / estado de ánimo |                | Comunicación autoridades y equipo de trabajo |                |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------|--|----------------|
|                          | Frecuencia                          | Porcentaje     | Frecuencia                                   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo | 12                                  | 5.56%          | 44   | 20.37%         |
| En desacuerdo            | 14                                  | 6.48%          | 85   | 39.35%         |
| Neutral                  | 32                                  | 14.81%         | 41   | 18.98%         |
| De acuerdo               | 93                                  | 43.05%         | 27   | 12.50%         |
| Totalmente de acuerdo    | 65                                  | 30.10%         | 19   | 8.80%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>216</b>                          | <b>100.00%</b> | <b>216</b>                                   | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 4 correspondiente a la dimensión relaciones interpersonales, los resultados obtenidos manifiestan que un 43.05% de los encuestados está de acuerdo que el exceso de trabajo cambia el estado de ánimo y un 5.56% se manifiesta totalmente en desacuerdo; en cuanto a una buena comunicación entre autoridades y equipo de trabajo un 39.35% se manifiesta en desacuerdo sobre una buena comunicación entre autoridades y equipo de trabajo y un 8.80% se manifiesta totalmente de acuerdo sobre una buena comunicación entre los involucrados por lo que se requiere una intervención que busque mejorar la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en la institución.

### Dimensión 3: Problemas de salud física

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le provoca dolores de cabeza o migraña?

**Pregunta 11:** ¿Considera usted que por la presión laboral le ha provocado dolor o malestar estomacal?

**Tabla 5.- Problemas de salud física**

|                | Sobrecarga de trabajo/dolores de cabeza o migraña |                | Presión laboral dolor o malestar estomacal |                |
|----------------|---|----------------|--|----------------|
|                | Frecuencia  | Porcentaje     | Frecuencia                                 | Porcentaje     |
| Nunca          | 7   | 3.24%          | 6  | 2.78%          |
| Casi nunca     | 12  | 5.56%          | 13   | 6.02%          |
| Ocasionalmente | 51  | 23.61%         | 60   | 27.77%         |
| Casi siempre   | 89  | 41.20%         | 81   | 37.50%         |
| Siempre        | 57  | 26.39%         | 56   | 25.93%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>216</b>  | <b>100.00%</b> | <b>216</b>                                 | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 5 correspondiente a la dimensión problemas de salud física, los resultados obtenidos manifiestan que un 41.20% de la muestra casi siempre sufre de dolor de cabeza y migraña debido a la sobrecarga de trabajo y un 3.24% manifiesta que nunca lo sufre; en cuanto al dolor o malestar estomacal debido a la presión laboral un 37.50% manifiesta que casi siempre la presión laboral provoca dolor o malestar estomacal, mientras que un 2.78% nunca sufren estos efectos de la presión laboral por lo que es necesario un plan de acción que disminuya estos efectos que repercuten en el buen desenvolvimiento del talento humano de la institución.

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

**Dimensión 1: Motivación**

**Pregunta 12:** ¿Considera usted que en su lugar de trabajo se incentiva a los servidores públicos con reconocimientos?

**Pregunta 13:** ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existen políticas que fomenten el crecimiento profesional?

**Tabla 6.- Motivación**

|                          | Incentivo/reconocimientos |                | Crecimiento profesional |                |
|--------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
|                          | Frecuencia                | Porcentaje     | Frecuencia              | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo | 62                        | 28.70%         | 97                      | 44.91%         |
| En desacuerdo            | 90                        | 41.67%         | 68                      | 31.48%         |
| Neutral                  | 48                        | 22.22%         | 42                      | 19.44%         |
| De acuerdo               | 12                        | 5.56%          | 9                       | 4.17%          |
| Totalmente de acuerdo    | 4                         | 1.85%          | 0                       | 0.00%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>216</b>                | <b>100.00%</b> | <b>216</b>              | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 6 correspondiente a la dimensión Motivación, los resultados obtenidos manifiestan que un 41.67% de la población está en desacuerdo con los actuales incentivos mediante reconocimientos a los servidores públicos y un 1.85% se manifiestan totalmente de acuerdo; en cuanto a las actuales políticas de fomento al crecimiento profesional un 44.91% de la población está totalmente en desacuerdo, mientras que apenas el 4.17% se encuentra de acuerdo por lo que es necesario reformar estas políticas de fomento al crecimiento profesional de los servidores públicos y así motivarlos para un adecuado desenvolvimiento.

## Dimensión 2: Productividad

**Pregunta 14:** ¿Considera usted que alcanza sus metas con la menor cantidad de recursos?

**Pregunta 15:** ¿Considera usted que alcanza sus metas en el menor o igual tiempo establecido?

**Tabla 7.- Productividad**

|                | Alcanza sus metas con la menor cantidad de recursos |                | Alcanza sus metas en el menor o igual tiempo establecido |                |
|----------------|---|----------------|--|----------------|
|                | Frecuencia  | Porcentaje     | Frecuencia   | Porcentaje     |
| Nunca          | 60  | 27.78%         | 64   | 29.63%         |
| Casi nunca     | 65  | 30.09%         | 68   | 31.48%         |
| Ocasionalmente | 53  | 24.54%         | 51   | 23.61%         |
| Casi siempre   | 24  | 11.11%         | 19   | 8.80%          |
| Siempre        | 14  | 6.48%          | 14   | 6.48%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>216</b>  | <b>100.00%</b> | <b>216</b>   | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 7 correspondiente a la dimensión Productividad, los resultados obtenidos manifiestan que un 30.09% de la población casi nunca alcanza sus metas con la menor cantidad de recursos y un 6.48% manifiestan que siempre; en cuanto a alcanzar sus metas en el menor o igual tiempo establecido un 31.48% de la población encuestada casi nunca lo logra, mientras que un 6.48% siempre alcanza sus metas en el menor o igual tiempo establecido, por lo que es necesario implementar acciones que brinde herramientas y técnicas para contar con un talento humano eficiente y eficaz que contribuya a alcanzar los objetivos institucionales.

### Dimensión 3: Competencias laborales

**Pregunta 16:** ¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las tareas encomendadas en su lugar de trabajo?

**Pregunta 17:** ¿Considera usted que cuenta con las habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas en su lugar de trabajo?

**Tabla 8.-** Competencias laborales

|                          | Conocimientos para realizar tareas |                | Habilidades para realizar tareas |                |
|--------------------------|------------------------------------|----------------|----------------------------------|----------------|
|                          | Frecuencia                         | Porcentaje     | Frecuencia                       | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo | 44                                 | 20.37%         | 54                               | 25.00%         |
| En desacuerdo            | 75                                 | 34.72%         | 68                               | 31.48%         |
| Neutral                  | 40                                 | 18.52%         | 49                               | 22.69%         |
| De acuerdo               | 30                                 | 13.89%         | 26                               | 12.04%         |
| Totalmente de acuerdo    | 27                                 | 12.50%         | 19                               | 8.79%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>216</b>                         | <b>100.00%</b> | <b>216</b>                       | <b>100.00%</b> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

Con relación a la tabla 8, correspondiente a la dimensión Competencias laborales, los resultados obtenidos manifiestan que un 34.72% de la población está en desacuerdo con los actuales conocimientos que tienen para realizar las tareas encomendadas y un 12.50% se encuentran totalmente de acuerdo; en cuanto a las habilidades necesarias para la realización de las tareas encomendadas un 31.48% de la población está en desacuerdo, mientras que un 8.79% se encuentra totalmente de acuerdo por lo que es necesario mejorar las capacidades y habilidades de los servidores públicos para contribuir al logro de los objetivos institucionales.



## ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO

### Título

Plan de acción para el manejo del estrés y mejora del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena

### Diagnóstico

**Tabla 9.-** Diagnostico FODA del GAD Municipal de Santa Elena

|  |  |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Situación económica</li><li>✓ Resistencia al cambio</li><li>✓ Situación política</li></ul>                 | <p style="text-align: center;"><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Personal atento con usuarios</li><li>✓ Experiencia del personal</li><li>✓ Personal suministra información pertinente.</li></ul>                        |
| <p style="text-align: center;"><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Falta de comunicación</li><li>✓ Falta de motivación</li><li>✓ Personal no recibe capacitación</li></ul> | <p style="text-align: center;"><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aumento de usuarios</li><li>✓ Existencia de adecuada infraestructura</li><li>✓ Existencia de personal técnico para impartir capacitación.</li></ul> |

**Fuente:** Plan Estratégico Institucional 2020 GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

### Misión Institucional

Nuestro Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, es administrador, gestor, facilitador y regulador de bienes y servicios públicos permanentes, de calidad, con eficiencia, cobertura y acceso, mediante procesos, programas y

proyectos inclusivos, participativos, transparentes para la sociedad, aplicando la solidaridad, el respeto, la responsabilidad y equidad.

### **Visión Institucional**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es una institución con capacidad administrativa, operativa y financiera, sólida e innovadora, generadora del desarrollo sostenible y sustentable del cantón, para los ciudadanos e inversionistas locales, nacionales y extranjeros, aplicando la gestión por resultados con transparencia, solidaridad, justicia y probidad

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan de acción para el manejo del estrés laboral que permita la mejora del desempeño laboral en el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

### **Objetivos Específicos del plan**

- Plantear acciones para el manejo del agotamiento emocional de los servidores públicos del GAD Municipal de Santa Elena.
- Establecer acciones para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del GAD Municipal de Santa Elena.
- Proponer acciones para controlar los problemas de salud física que afecta al Talento Humano del GAD Municipal de Santa Elena.

### **Introducción o Fundamentación**

El plan de acción para el manejo del estrés laboral, constituye una herramienta técnica post-diagnóstica, luego de conocer los niveles de estrés laboral para su posterior aplicación con el fin de mejorar las condiciones laborales y el

desempeño laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena.

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, mantiene en su estructura orgánica al Departamento de Talento Humano y la Unidad de Salud Ocupacional; hasta la actualidad no existe antecedente del diseño de un plan de acción referente a estrés laboral, como tampoco un diagnóstico de riesgos psicosociales en mencionada institución, por tal razón es necesario y urgente plantear estrategias o técnicas para corregir o hacer frente a los efectos del estrés en el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena.

Dicha propuesta servirá como una guía de intervención para mejorar los efectos del estrés laboral y está dirigida a todo el personal de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, principalmente a las autoridades que deben comprometerse con la salud emocional y psicológica del talento humano y ser protagonistas de los cambios que ello genere.

**Tabla 10.- Técnicas a nivel individual**

| <b>Técnica</b>     | <b>Detalle</b>   | <b>Especificidad de la técnica</b>   |
|--------------------|--|--|
| <b>General</b>     | Incrementan ciertos recursos personales para hacer frente al estrés                            | Incluye actividades como el desarrollo de un buen estado físico, búsqueda de apoyo social o aprovechamiento del tiempo de ocio |
| <b>Cognitiva</b>   | Orientada a conseguir un cambio en el modo de ver la situación                                 | Cambio de pensamiento y modificación de evaluaciones erróneas o negativas relacionadas con las demandas o recursos disponibles |
| <b>Fisiológica</b> | Dirigida a disminuir la activación física y el malestar emocional y físico derivado del estrés | Se centra en los componentes somáticos derivados del estrés,   |

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| <b>Conductual</b> | Promueve conductas adaptativas en el individuo, es decir, dotarlo de estrategias o habilidades de comportamiento que le ayuden a afrontar cada situación. | Implica métodos de carácter organizativo como la mejora de la gestión del tiempo o la reducción de demandas exteriores, incremento de la asertividad, mejora de habilidades sociales y método para la resolución de conflictos. |
|-------------------|---|---|

**Fuente:** García 2011. Más allá del estrés

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

### **Desarrollo o Cuerpo del Texto**

## **Plan de acción de la Dirección de Talento Humano**

**Tabla 11.- Plan de acción – Manejo emocional**

|  |
|--|
| <b>Objetivo Específico 1:</b> Plantear acciones para el manejo del agotamiento emocional de los servidores públicos del GAD Municipal de Santa Elena.  |
| <b>Responsable:</b> Dirección de Talento Humano  |
| <b>Frecuencia:</b> Diaria/Semanal  |
| <b>Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ejecutar un programa de pausas activas con tiempos de 5 a 10 minutos, al menos dos veces al día para desarrollar rutinas de ejercicios des estresantes y recreativas.</li> <li>❖ Difundir información sobre el manejo de la salud mental a los servidores públicos mediante canales de comunicación institucionales</li> </ul> |

**Fuente:** GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Ana Guale Alcívar

**Tabla 12.- Plan de acción – Relaciones Interpersonales**

|  |
|--|
| <b>Objetivo Especifico 2:</b> Establecer acciones para mejorar las relaciones interpersonales de los servidores públicos del GAD Municipal de Santa Elena  |
| <b>Responsable:</b> Dirección de Talento Humano  |
| <b>Frecuencia:</b> Mensual   |
| <b>Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Realizar de desayunos corporativos y celebración de cumpleaños para fomentar el coworking que brinde crear espacios de generación de ideas que aporten a la gestión del talento humano.</li><li>❖ Fomentar actividades de colaboración entre direcciones donde prevalezca el intercambiando de experiencias, conocimiento y solución de problemas</li></ul> |
| <b>Fuente:</b> GAD Municipal de Santa Elena  |
| <b>Elaborado por:</b> Ana Guale Alcívar  |

**Tabla 13.- Plan de acción – Problemas de salud física**

|  |
|--|
| <b>Objetivo Especifico 3:</b> Proponer acciones para controlar los problemas de salud física que afecta al Talento Humano del GAD Municipal de Santa Elena   |
| <b>Responsable:</b> Dirección de Talento Humano  |
| <b>Frecuencia:</b> Anual/Trimestral  |
| <b>Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Realizar un estudio ergonómico del talento humano para ejecutar acciones correctivas.</li><li>❖ Ejecutar charlas informativas sobre condiciones laborales que generan estrés laboral y plantear acciones correctivas.</li></ul> |
| <b>Fuente:</b> GAD Municipal de Santa Elena  |
| <b>Elaborado por:</b> Ana Guale Alcívar  |

## CONCLUSIONES

- El estrés se ha convertido en una amenaza para las organizaciones, teniendo efectos diferentes en el talento humano, donde el patrón psicológico de cada persona es diferente y permite reacciones distintas en cada una de los individuos
- El estrés tiene efectos en el área laboral repercutiendo en un agotamiento emocional, en las relaciones interpersonales y a la salud física, por ende, en el desempeño laboral.
- Se ha constatado la importancia de una propuesta de un plan de acción para el manejo del estrés laboral que permita mejorar los resultados obtenidos en la medición de estrés laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

## **RECOMENDACIONES**

- Analizar anualmente el estrés laboral y sus diferentes efectos en el talento humano en el GAD de Santa Elena, permitiendo establecer acciones para la mejora del desempeño laboral.
- Aplicar anualmente un cuestionario para diagnosticar el estrés laboral considerando tres aspectos esenciales como: el agotamiento emocional, las relaciones interpersonales y la salud física
- Implementar la propuesta desarrollada en la presente investigación de un plan de acción para el manejo del estrés laboral que permita mejorar el desempeño laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática 2021 *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* 1-16
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). Desempeño Laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*.
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional. *Revista Industrial Data*, 81-89.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas*.
- Barbosa, S., & Urrear, Á. (2018). Influencia del deporte y la actividad física en el estado de salud físico y mental: una revisión bibliográfica. *Revista Katharsis*, 141-159.
- Barreto, D., & Salazar, H. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 30-39.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). TIPOS DE MUESTREO. *Revista Epidem.*
- Castillo, J., & Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 30-51.
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION. (31 de Diciembre de 2019). *Lexis Finder*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- COSTA MATTIOLI, M. (2020). *Science*. Obtenido de <https://www.science.org/doi/abs/10.1126/science.aat5314#>
- CTE. (2018). *Plan Estratégico Institucional, 2018-2021*.
- Dominguez, S., & Merino, C. (2019). Medición con Ítem Único del Agotamiento Emocional Académico en Estudiantes Universitarios Peruanos: Evidencias de Validez y Confiabilidad. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación e Avaliação Psicológica*, 45 - 56.
- Enriquez, C. (2016). Cinco medidas para frenar el estrés laboral. *Líderes*.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 47 - 60.




- G, T. G., & Grajales G, T. (2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico: RED TERCER MILENIO.
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño Laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Universidad . Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 14-33.
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., & Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Digital Publisher*, 410-422.
- Osorio, E. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 81-90.
- Pujol, L. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una Universidad Pública Argentina. *Salud de los trabajadores*, 6-19.
- Quispe, S. (2019). *Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Roman 2019*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL, San Roman.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*.
- Ramos, V., Pandoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 8.
- Reyes, F., & Fernández, M. (2019). Formación por competencias laborales de los profesores de la Universidad Politécnica de Cúcuta. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 21-31.
- Rivera, D., Hernandez, J., Forgiony, J., Bonila, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 17.
- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1-16.

- Sánchez Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos [ Artículo científico, Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>]. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122.
- Sanchez, M. *El estres laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A." en la ciudad de Ambato en el periodo de marzo – mayo de 2009*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Gründler, R., Flemming, D., y otros. (2021). La estimación del coste del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. *Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo EU-OSHA*.
- Zuniga, S., & Pizarro, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*, 171-180.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de Encuesta

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
|    | <b>Universidad Estatal Península de Santa Elena</b><br><b>Instituto de Postgrado</b><br><b>Maestría en Gestión del Talento Humano</b> |                                       |
| <b>Trabajo de titulación:</b> El estrés y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2021   |   |                                       |
| <b>ENCUESTA DIRIGIDA A</b> los servidores del GAD Municipal de Santa Elena  |   |                                       |
| <b>Objetivo:</b> Diagnosticar la situación actual en cuanto al estrés y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena<br>Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos, en la que se le pide encarecidamente aportar con información veráz, para el éxito de esta investigación. |   |                                       |
| <b>Preguntas Generales</b>  |   |                                       |
| <b>Sexo:</b>  | <b>Edad</b>   | <b>Estudios</b>                       |
| Hombre <input type="checkbox"/>   | 18 años a 25 años <input type="checkbox"/>  | Secundaria <input type="checkbox"/>   |
| Mujer <input type="checkbox"/>  | Mayor a 25 años hasta 36 <input type="checkbox"/>   | Tercer nivel <input type="checkbox"/> |
|   | Mayor a 36 años hasta 45 años <input type="checkbox"/>  | Cuarto nivel <input type="checkbox"/> |
|   | Mayor a 45 años hasta 55 años <input type="checkbox"/>  |                                       |
|   | Más de 55 años <input type="checkbox"/>   |                                       |
| <b>Cargo en la GAD Municipal del</b>  | <b>Antigüedad en el cargo</b>   |                                       |
| Directivo <input type="checkbox"/>  | Menor a 1 año <input type="checkbox"/>  |                                       |
| Personal Administrativo <input type="checkbox"/>  | Mayor a 1 hasta 3 años <input type="checkbox"/>   |                                       |
| Personal Operativo <input type="checkbox"/>   | Mayor a 3 años hasta 5 años <input type="checkbox"/>  |                                       |
|   | Mayor a 5 años en adelante <input type="checkbox"/>   |                                       |

| Preguntas / Items                              |  | Escala de valoración     |               |                |              |                       |
|--|--|--------------------------|---------------|----------------|--------------|-----------------------|
| <b>Variable independiente: Estrés</b>          |  |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 1- Agotamiento</b>                |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Nunca                    | Casi Nunca    | Ocasionalmente | Casi siempre | Siempre               |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 1  | Considera usted que su trabajo demanda un alto grado de agotamiento físico y/o mental                                |                          |               |                |              |                       |
| 2  | Considera usted que se ha sentido frustrado/a o estresado/a por la cantidad de trabajo                               |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 2- Relaciones interpersonales</b> |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral        | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 3  | Considera usted que el exceso de trabajo cambia su estado de ánimo con los demás                                     |                          |               |                |              |                       |
| 4  | Considera usted que las autoridades tienen una buena comunicación con su equipo de trabajo                           |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 3- Problemas de salud física</b>  |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Nunca                    | Casi Nunca    | Ocasionalmente | Casi siempre | Siempre               |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 5  | Considera usted que la sobrecarga de trabajo le provoca dolores de cabeza o migraña                                  |                          |               |                |              |                       |
| 6  | Considera usted que por la presión laboral le ha provocado dolor o malestar estomacal                                |                          |               |                |              |                       |
| <b>Variable dependiente: Desempeño laboral</b> |  |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 1- Motivación</b>                 |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral        | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 1  | Considera usted que en su lugar de trabajo se incentiva a los servidores públicos con reconocimiento                 |                          |               |                |              |                       |
| 2  | Considera usted que en su lugar de trabajo existen políticas que fomenten el crecimiento profesional                 |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 2- Productividad</b>              |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral        | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 3  | Considera usted que alcanza sus metas con la menor cantidad de recursos  |                          |               |                |              |                       |
| 4  | Considera usted que alcanza sus metas en el menor o igual tiempo establecido   |                          |               |                |              |                       |
| <b>Dimensión 3- Competencias Laborales</b>     |  |                          |               |                |              |                       |
|  |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral        | De acuerdo   | Totalmente de acuerdo |
|  |  | 1                        | 2             | 3              | 4            | 5                     |
| 5  | Considera usted que cuenta los conocimientos necesarios para realizar las tareas encomendadas en su lugar de trabajo |                          |               |                |              |                       |
| 6  | Considera usted que cuenta las habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas en su lugar de trabajo   |                          |               |                |              |                       |
| <b>¡Gracias por su colaboración!</b>           |  |                          |               |                |              |                       |

**Anexo 2: Operacionalización de las variables**

| PROBLEMA   | OBJETIVOS                  | IDEA A DEFENDER  | VARIABLE   | DIMENSIONES                   | INDICADORES      | METODOLOGÍA   |   |
|--|----------------------------|--|--|-------------------------------|------------------|---|---|
| ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, año 2021? | <b>GENERAL</b>             | El diseño de un plan de acción para el manejo del estrés permitirá la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena | Estrés   | Agotamiento emocional         | ▪ Agotamiento    | <b>Tipo</b><br>Descriptiva, analítica y bibliográfica |   |
|  | ▪ Frustración              |  |  |                               |                  |   |   |
|  | Relaciones interpersonales |  |  | ▪ Despersonalización          | <b>Diseño</b>    |   |   |
|  |                            |  |  | ▪ Carencia en la comunicación |                  |   |   |
|  | Problemas de salud física  |  |  | ▪ Dolores de cabeza           | Cuantitativo     |   |   |
|  |                            |  |  | ▪ Problemas estomacales       | <b>Población</b> |   |   |
|  | Desempeño Laboral          |  | ✓ Diagnosticar la situación actual en cuanto al estrés y desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.<br><br>✓ Proponer un plan de acción para el manejo de los niveles de estrés laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. |                               | Motivación       | ▪ Reconocimiento                                      | <b>489</b> Servidores Públicos del GAD Municipal de Santa Elena |
|  |                            |  |  |                               |                  | ▪ Crecimiento profesional                             | <b>Muestra</b>  |
|  |                            |  |  |                               | Productividad    | ▪ Eficiencia  | <b>126</b> Servidores Públicos del GAD Municipal de Santa Elena |
|  |                            |  |  |                               |                  | ▪ Eficacia  |   |
| Competencias laborales   | ▪ Habilidades              | <b>Técnica</b>   |  |                               |                  |   |   |
|  | ▪ Destrezas                | Encuestas  |  |                               |                  |   |   |

### Anexo 3: Cronograma

| UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
|---|---------|---------|---|---|---|---------|---|---------|---|----|
| INSTITUTO DE POSTGRADO  |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO  |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| CRONOGRAMA  |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| TEMA:   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021 |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Nombre: Ing. Ana Andrea Guale Alcívar   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| ACTIVIDADES   | Marzo   | abril   |   |   |   | mayo    |   | Junio   |   |    |
|   | 2022    | 2022    |   |   |   | 2022    |   | 2022    |   |    |
|   | Semanas | Semanas |   |   |   | Semanas |   | Semanas |   |    |
|   | 4       | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 1       | 2 | 3  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>   | 3       |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Determina el planteamiento del problema   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Plantea los Objetivos e idea a defender   |         | 2       |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Describe la justificación   |         | 1       |   |   |   |         |   |         |   |    |
| <b>CAPÍTULO I</b>   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Detalla la Revisión de la Literatura  |         |         | 1 |   |   |         |   |         |   |    |
| Define el Marco teórico   |         |         | 2 | 2 | 1 |         |   |         |   |    |
| Describe la metodología   |         |         |   |   | 1 | 2       |   |         |   |    |
| <b>CAPÍTULO II ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| Analiza los resultados  |         |         |   |   |   |         | 2 | 2       |   |    |
| Elabora la discusión-pronósticos o la Propuesta   |         |         |   |   |   |         |   | 1       | 1 |    |
| <b>CONCLUSIONES</b>   |         |         |   |   |   |         |   |         |   | 1  |
| <b>RECOMENDACIONES</b>  |         |         |   |   |   |         |   |         |   | 1  |
| Referencias y Anexos  |         |         |   |   |   |         |   |         |   | 1  |
| Entrega del Informe final   |         |         |   |   |   |         |   |         |   |    |
| <b>TOTAL DE HORAS</b>   | 3       | 3       | 3 | 2 | 2 | 2       | 2 | 3       | 4 | 24 |

## CARTA DE COMPROMISO:

Yo Ana Andrea Guale Alcívar, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de control de tutoría del Trabajo de Titulación de la modalidad Informe de investigación.

Socializado previamente con el Docente Tutor, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Académico, tomar las decisiones pertinentes.

Para constancia de lo actuado firman:



---

TUTOR  
Ing. Emanuel Bohórquez  
Armijos, MsC.



---

ESTUDIANTE  
Ing. Ana Andrea Guale  
Alcívar



### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación denominado "EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021", elaborado por la Srta. Ing. Ana Andrea Guale Alcívar, declaran que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, académica, empresarial y administrativa.

#### Transferencia de derechos autorales

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por el Instituto de Postgrado pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se convierten en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

  
Ing. Ana Andrea Guale Alcívar  
Mail: [ana16sxi@hotmail.com](mailto:ana16sxi@hotmail.com)  
Móvil: +593991823738



## **APROBACIÓN TUTOR**

En mi calidad de Tutor de trabajo de titulación, “**EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA**

**ELENA, AÑO 2021**”, elaborado por **GUALE ALCÍVAR ANA ANDREA**, maestrantedel programa de Maestría en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del grado académico de Magister en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razónpor la cual la apruebo en todas sus partes

Atentamente,



ING. EMANUEL BOHORQUEZ ARMIJOS, MSC.  
PROFESOR TUTOR  
Mail: ebohorquez@upse.edu.ec  
Movil: 0992642775

La Libertad, 27 de junio del 2022

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

004-TUTORPOSTGRADO

EABA-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación (Componente Práctico del Examen Complexivo) denominado **“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021”**, elaborado por el/la maestrante **GALE ALCÍVAR ANA ANDREA**, de la Maestría en Gestión del Talento Humano, Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 2% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.**

CI.: 0919857607

DOCENTE TUTOR DE

POSTGRADO

## Reporte Urkund



### Document Information

---

|                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| Analyzed document | Tesina Ana Guale.docx (D141336377)  |
| Submitted         | 6/27/2022 5:42:00 PM                |
| Submitted by      |                                     |
| Submitter email   | ana16sxi@hotmail.com                |
| Similarity        | 2%                                  |
| Analysis address  | ebohorquez.upse@analysis.orkund.com |

### Sources included in the report

---

|           |   |   |   |
|-----------|---|---|---|
| <b>SA</b> | <b>TT1-9734-PT-CASTILLO YARLEQUE JONATHAN-NARVASTA REYES DANIELA.docx</b><br>Document TT1-9734-PT-CASTILLO YARLEQUE JONATHAN-NARVASTA REYES DANIELA.docx (D119336111)   |  | 1 |
| <b>SA</b> | <b>Mayra Zamora Molina.pdf</b><br>Document Mayra Zamora Molina.pdf (D17317634)  |  | 1 |
| <b>SA</b> | <b>Taller+1+Protocolo.docx</b><br>Document Taller+1+Protocolo.docx (D139619087)   |  | 1 |
| <b>SA</b> | <b>Estrés laboral-Proyecto Junio 2021-Maestría.docx. revisada (1).docx</b><br>Document Estrés laboral-Proyecto Junio 2021-Maestría.docx. revisada (1).docx (D109073536) |  | 1 |