**PONTIFICIA UNIVERSIDAD DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Titulo**

# El estrés y la satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas

**Línea de Investigación**

Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Ing. María Alejandra Mosquera Castro

**Autor/(a)**:

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

**Asesor:**

Esmeraldas, Ecuador, mayo 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: El estrés y la satisfacción laboral en la dirección de desarrollo organizacional del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas.

Autora: Ing. María Alejandra Mosquera Castro

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo **f. _____**
**DIRECTORA DE TESIS**

Mgt. Yanina Bazurto Roa **f. _____**
**LECTOR/A 1**

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar **f. _____**
**LECTOR/A 2**

Msc. Yanina Bazurto Roa **f. _____**
**COORDINADORA DE POSTGRADOS**

Ing. Alex Guashpa Gómez **f. _____**
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

Esmeraldas, Ecuador, mayo, 2021

# DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, María Alejandra Mosquera Castro portador de la cédula de ciudadanía No. 080226855-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ma. Alejandra Mosquera Castro
C.I 0802268557

# CERTIFDICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís M., en calidad de directora de la tesis titulada "El estrés y la satisfacción laboral en la dirección de desarrollo organizacional del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas", certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. María de Lourdes Solís M.
**DIRECTORA DE TESIS**

# DEDICATORIA

***A Dios***

Por llenarme de bendiciones, salud y vida a lo largo de esta carrera, por guiar mi camino y poner en él a personas que han sido de gran apoyo en este proceso.

***A mi pequeña Valery Feleth***

Te dedico este logro tan grande a ti mi princesa hermosa, por ser la personita más sacrificada en todo este proceso, por permitirme dedicar el tiempo que era para ti y ocuparlo en este estudio, lamento haberte causado días de tristezas cada que salía del trabajo y me esperabas ansiosa para jugar y no podía hacerlo por sentarme en clases virtuales durante largas horas, sé que con tres añitos de edad no podías entender por qué mamá tenía que ausentarse tanto tiempo, pero algún día que puedas leer esto, entenderás que este logro es más tuyo que mío.

***A mis padres Asalia Castro y Jorge Mosquera***

Sin el apoyo de ustedes no hubiese podido llegar a la meta, gracias por el amor incondicional que me tienen, por preocuparse y estar pendiente en cada paso de mi camino.

# AGRADECIMIENTO

***A los docentes de la PUCESE***

A cada uno de los docentes con los que tuve la oportunidad de aprender nuevos conocimientos, a mi tutora la Mgt. María de Lourdes Solís por darme su apoyo en cada paso de esta investigación.

***A Edgar Aguayo y a mis compañeras Lilian Chica y Verónica Ramírez***

Agradezco a Edgar por siempre estar pendiente en los momentos más difíciles de este proceso y siempre darme la mano, a Lili y Vero por ese acompañamiento mutuo que tuvimos a lo largo del desarrollo de esta carrera, sin lugar a duda, no solo gané a dos compañeras, sino a dos grandes amigas.

# RESUMEN

El propósito de esta investigación fue identificar los factores que generan estrés, el nivel de afectación y la satisfacción laboral que existe en la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del GADMCE, para ello, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo con la finalidad de obtener un diagnóstico actual sobre los niveles de estrés y satisfacción laboral de la DDOTH, mediante la aplicación del "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS", el "Cuestionario GHQ12" (Goldberg y Williams, 1988) y el "Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23" de Meliá y Peiró, esta investigación fue aplicada a 20 funcionarios de la DDOTH del GADMCE, por ser una población finita no se necesitó realizar el cálculo de la muestra, por lo que se trabajó con toda la población. Mediante la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, se pudo determinar que factores como respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional, tecnología y clima organizacional, fueron los principales generadores de estrés al interior de la DDOTH del GADMCE, los resultados de la encuesta GHQ12 mostraron que 6 de 20 funcionarios padecen de trastornos psicológicos ocasionado por algunos factores estresores, con la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, se pudo evidenciar que el 96% de los funcionarios se sienten satisfacción con su trabajo y las condiciones intrínsecas y extrínsecas de su entorno, aunque existan ciertas situaciones de insatisfacción como la poca socialización de objetivos y metas, espacio físico reducido, inconformidad en los sueldos que reciben, poca integración entre compañeros, los porcentajes de estos factores son mínimos y no representan insatisfacción a gran nivel. Los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Municipal de Esmeraldas presentan un nivel bajo de estrés laboral con una calificación del 28%. Los eventos de estrés laboral se presentan rara vez, razón por lo que su calificación está dentro del rango bajo de estrés correspondiente a <90,2, de la misma manera se concluye indicando que en relación con la satisfacción laboral presentan un alto nivel del 96%, sin embargo, existe un 30% de los funcionarios que padecen de trastornos psicológicos.



**PALABRAS CLAVE:** Talento humano, estrés laboral, factores de estrés, satisfacción laboral.

# ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the factors that generate stress, the level of affectation and the job satisfaction that exists in the Directorate of Organizational Development of Human Talent of the GADMCE, for this, the quantitative and descriptive method was used in order to obtain a current diagnosis on the levels of stress and job satisfaction of the DDOTH, through the application of the "Labor Stress Questionnaire of the ILO-WHO", the "GHQ12 Questionnaire" (Goldberg y Williams, 1988) and the "Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23 ”from Meliá and Peiró, this research was applied to 20 officials of the DDOTH of the GADMCE, since it is a finite population, it was not necessary to carry out the calculation of the sample, so it was worked with the entire population. Through the application of the ILO-WHO Work Stress Questionnaire, it was possible to determine that factors such as group support, lack of cohesion, organizational territory, technology and organizational climate, were the main stressors within the DDOTH of the GADMCE, The results of the GHQ12 survey showed that 6 out of 20 officials suffer from psychological disorders caused by some stressors, with the application of the S20 / 23 Job Satisfaction Questionnaire, it was shown that 96% of the officials feel satisfaction with their work and the intrinsic and extrinsic conditions of their environment, although there are certain situations of dissatisfaction such as little socialization of objectives and goals, reduced physical space, disagreement in the salaries they receive, little integration between colleagues, the percentages of these factors are minimal and not they represent dissatisfaction on a high level. The officials of the Directorate of Organizational Development of Human Talent of the Municipal Government of Esmeraldas present a low level of work stress with a score of 28%. Occupational stress events occur rarely, which is why their rating is within the low stress range corresponding to <90.2, in the same way it is concluded indicating that in relation to job satisfaction they present a high level of 96 %, however, there are 30% of the civil servants who suffer from psychological disorders.



**KEY WORDS:** Human talent, job stress, stress factors, job satisfaction.

# ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ..... ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ..... iii
CERTIFDICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS ..... iv
DEDICATORIA ..... v
AGRADECIMIENTO ..... vi
RESUMEN ..... vii
ABSTRACT ..... viii
ÍNDICE GENERAL ..... ix
ÍNDICE DE TABLAS ..... xi
ÍNDICE DE FIGURAS ..... xii
INTRODUCCIÓN ..... 1
Presentación del tema de investigación ..... 1
Planteamiento del problema ..... 2
Justificación ..... 2
Objetivos ..... 3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO ..... 4
1.1 Fundamentación teórico – conceptual ..... 4
1.2 Antecedentes ..... 12
1.3 Fundamentación legal ..... 14
CAPÍTULO II - METODOLOGÍA ..... 16
2.1. Tipo de estudio ..... 16
2.2. Definición conceptual y operacional de variables ..... 17
2.3. Población y muestra ..... 19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 19
CAPÍTULO III – RESULTADOS ..... 21
3.1. Análisis de datos ..... 21
3.1.2 Análisis de los factores del estrés laboral ..... 22

3.1.2 Análisis de los factores de la satisfacción laboral ..... 28
CAPÍTULO IV - DISCUSIÓN ..... 34
CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 37
5.1 Conclusiones ..... 37
5.2 Recomendaciones ..... 38
REFERENCIAS ..... 39
CUESTIONARIO GHQ12 ..... 42
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL ..... 45
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL ..... 47

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Operacionalización de variable estrés laboral ..... 17
Tabla 2.- Operacionalización de variable satisfacción laboral ..... 18
Tabla 2.- Factores de estrés laboral ..... 19
Tabla 3.- Nivel de estrés laboral ..... 20
Tabla 4.- Factores de satisfacción laboral ..... 20

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Análisis del factor “Respaldo de grupo” ..... 22
Figura 2.- Análisis del factor “Falta de cohesión” ..... 23
Figura 3.- Análisis del factor “Influencia del líder” ..... 24
Figura 4.- Análisis del factor “Territorio organizacional” ..... 25
Figura 5.- Análisis del factor “Tecnología”” ..... 26
Figura 6.- Análisis del factor “Estructura organizacional” ..... 27
Figura 7.- Análisis del factor “Clima organizacional” ..... 28
Figura 8.- Análisis del factor “Satisfacción intrínseca” ..... 29
Figura 9.- Análisis del factor “Ambiente física” ..... 30
Figura 10.- Análisis del factor “Prestaciones” ..... 31
Figura 11.- Análisis del factor “Supervisión” ..... 32
Figura 12.- Análisis del factor “Participación” ..... 33

# INTRODUCCIÓN

## Presentación del tema de investigación

El estrés laboral es el colapso mental y físico que sufre una persona provocada por varios factores que son generados en el ambiente laboral, y que muchas veces llega afectar la salud del trabajador.

Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico el cual sucede cuando algunos componentes se presentan ante una persona ocasionando un desequilibrio, entre la capacidad para cumplir la tarea y lo que se está solicitando.

El clima laboral y el estado de ánimo influyen mucho en el comportamiento de las personas, ya que el recurso más importante de una institución son sus colaboradores, mantenerlos motivados y tener una cultura organizacional adecuada, aumenta la productividad laboral y conduce al cumplimiento de objetivos.

El estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas psicológicos más apremiantes, no solo en tema de salud sino en el mundo laboral, especialmente cuando el colaborador está bajo presión, cuando tiene sobre carga laboral, exigencias en actividades a desarrollar, inconformidad en su puesto de trabajo, entre otros aspectos que se convierten en detonantes para que el colaborador se sienta irritado, saturado, con desanimo para realizar sus actividades, deprimido, muestra poco interés en cumplir con los objetivos establecidos tomando en cuenta que el recurso humano es el elemento principal de una organización quien ayuda a conseguir los objetivos estratégicos y ayuda a mejorar su eficiencia y efectividad.

La intención de esta investigación es analizar los factores que provocan el estrés y conocer el nivel de satisfacción laboral que se genera en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del GADMCE con la finalidad de que mediante la aplicación de mecanismos y herramientas adecuadas se pueda contrarrestar el nivel de estrés creando un alto nivel de satisfacción laboral para el desempeño de las actividades de los trabajadores.

## Planteamiento del problema

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno notable, relacionado al ámbito laboral. De hecho, varias encuestas realizadas demuestran que se trata de un fenómeno generalizado y que hay muchos factores de estrés que generan experiencia laboral, que suele estar asociada a consecuencias negativas (Peiró, 2001).

El GADMCE cuenta con 1.184 colaboradores entre trabajadores, empleados y contratados. En la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano laboran 20 funcionarios, es muy notorio evidenciar la carga laboral que existe en esta dirección al llevar un control y manejo de 1.184 colaboradores, a esto le sumamos la tensión a la que están sometidos durante largas horas de trabajo, la falta de herramientas tecnológicas que facilitan el cumplimiento de las tareas encomendadas, la demanda que existe en atención al usuario interno y externo, inadecuada distribución de las actividades, el pago irregular de los sueldos entre otros aspectos que generan estrés laboral, ha conllevado al planteamiento de la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las principales causas por las que se genera estrés y el nivel de satisfacción laboral que existe en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del GADMCE?

## Justificación

Teniendo en cuenta que la variable más importante para el cumplimiento de los objetivos en una organización es el talento humano, y éste al verse afectado por el estrés laboral se ha transformado en un problema para el rendimiento laboral de los colaboradores, llegando afectar notablemente en las organizaciones e incluso en la salud de las personas, esto ha traído como consecuencia el bajo rendimiento de los trabajadores en la organización. Según Echavarría (2018) Es un problema creciente y radical con un costeo personal, económico y social muy importante.

La importancia de la investigación radica en que permitió conocer de los propios colaboradores, cuáles son las razones que afectan su accionar y qué alternativas se pueden

tomar como institución para mejorar la condición laboral de los trabajadores en pos de no afectar los resultados organizacionales.

La presente investigación fue de amplio interés ya que se enfoca en el estrés y la satisfacción laboral que se genera en la Dirección de DOTH, con la finalidad de proporcionar mecanismos y estrategias que permitan disminuir el estrés laboral, generar buenas relaciones entre compañeros, realizar un trabajo con eficiencia, entre otros aspectos que mejoraran el rendimiento laboral no solo de la DDOTH, sino de todos los departamentos del Municipio de Esmeraldas.

## Objetivos

### Objetivo General

Analizar los factores y el nivel que genera el estrés laboral en los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del GADMCE.

### Objetivos Específicos

- Identificar los estresadores laborales de los colaboradores, agrupados por factores.
- Determinar el nivel de estrés laboral que poseen los colaboradores de la DDOTH.
- Describir los factores de satisfacción laboral de los colaboradores.

# CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

## 1.1 Fundamentación teórico – conceptual

### 1.1.1 Conceptos del estrés

En una investigación realizada por Morán (2013), el estrés laboral se conceptualiza "como el conjunto de fenómenos que actúa en el organismo del trabajador, a causa de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo, y que pueden afectar la salud del trabajador."

Leka (2014) indica que "El estrés laboral es la reacción que puede tener una persona ante exigidos requerimientos laborales que muchas veces sobrepasan los conocimientos y capacidades, es ahí, cuando se pone a prueba el nivel de competencia" (p.5).

Inclusive, "Muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero es difícil tanto para investigadores como científicos definir claramente de qué están hablando, cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos" (Martínez, 2004, p.7).

### 1.1.2. Tipos de estrés

Según la Junta de Andalucía (2010), menciona algunos tipos de estrés, los cuales se detallan a continuación:

> Estrés y distrés; se relaciona al factor motivacional para superar obstáculos, se podría indicar que es el nivel normal que llega una persona, pero este nivel se puede superar, volviéndose potencialmente dañino. Estrés físico y mental; ambos tienen relación entre sí, ya que el estrés físico se considera como una fatiga, cansancio, agotamiento físico mientras que el estrés mental está en las relaciones interpersonales, apego con las demás personas, así también, como los problemas que pueden existir dentro de nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad. Estrés agudo; este se refiere al producto de una agresión

> intensa, ya sea física o emocional, lo que da lugar a una reacción violenta, intensa y rápida. Asimismo, cuando se produce un estrés agudo muchas veces llega afectar la salud de las personas, así como trastornos cardiovasculares. (p.88)

### 1.1.3. Causas del estrés laboral

Existen varios estudios que se realizan con la intensión de encontrar las consecuencias y las causas para este tipo de estrés, el estrés laboral. A continuación, se detallan algunas de las más destacables:

Según CepymeNews (2018), sentirse acosado laboralmente está comprobado en estudios que desencadena de forma rápida respuestas de estrés intensa y prolongada en el tiempo.

En algunos casos se ha confirmado que el estrés laboral, se debe a una sobrecarga de actividades en el trabajo y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013).

Adicional, se ha propuesto que el recibir un salario bajo se asocia con la aparición de estrés laboral (Raver, 2010).

### 1.1.4. Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias que se generan por el estrés laboral afectan al colaborador y a la institución, existen dos factores que se dan por el estrés laboral, las que se originan por el nivel físico y las que se originan a nivel psíquico, estas consecuencias se pueden presentar a corto, mediano y largo plazo, dependiendo del nivel que pueda resistir cada persona, la presión y carga laboral que recibe en su puesto de trabajo, así también, como el tiempo que pasa sin tomar acciones o medidas para reducir el estrés laboral.

Entre las principales consecuencias psíquicas se tiene: deterioro cognitivo, angustia y/o depresión, conflicto para tomar decisiones, desvelo, perturbaciones sexuales y afectivas, desórdenes mentales, conductas dañinas para la salud (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, desórdenes alimenticios) y deterioro de sus relaciones personales.

De acuerdo con el sitio Estreslaboral.info (2016), las consecuencias físicas comprenden: cambios cardiovasculares (hipertensión arterial, infarto), sexuales, musculo-esqueléticas, dermatológicas, digestivas (úlcera péptica principalmente), del sistema autoinmune, del sistema endocrino, sistema nervioso (cefaleas, migrañas).

### 1.1.5. Factores psicosociales

Díaz (2011) señala que los factores psicosociales son aquellas condiciones en donde la relación que hay entre los componentes que están en una organización y las actividades que son encomendadas, muchas veces causa estrés afectando la salud de las personas.

Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto.

Los factores psicosociales son interacciones que se dan en el trabajo, en el medio ambiente, las condiciones y la satisfacción que hay en el lugar de trabajo influyen en la salud y rendimiento del mismo (Comité Mixto OIT – OMS, 1984).

### 1.1.6. Cultura organizacional

Salazar (2009) menciona:

> La cultura organizacional comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (p.25)

Con referencia a lo anterior se puede indicar que las actitudes positivas o negativas que tenga una persona, es lo que determina la cultura organizacional en una empresa, el estado anímico y el trabajo en equipo crea un ambiente laboral favorable, ya que no basta la buena actitud individual, sino el empeño de un trabajo en equipo eficiente.

### 1.1.7. Rendimiento laboral

De acuerdo con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (2020), al hacer mención sobre el rendimiento laboral, los elementos que influyen en el rendimiento laboral y los métodos a medir, los mismos que se detallan a continuación:

El rendimiento de los trabajadores y la eficiencia de las actividades encomendadas son aspectos primordiales para que el negocio crezca y alcance un nivel alto ante la competencia.

Es por ello importante que el departamento de recursos humanos de una organización evalué el rendimiento laboral de los colaboradores, con la finalidad de lograr realizar un trabajo en el menos tiempo posible, reduciendo costos y brindando calidad en el servicio.

Evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores, permite a la organización de cierta manera ubicar en los puestos acorde a su perfil, realizar mejoras en los procesos, motivar a los empleados, solucionar problemas de productividad en cada área y mejorar la actividad en la organización.

#### 1.1.7.1. Factores que influyen en el rendimiento laboral

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional (2020) indica que en el rendimiento laboral de un colaborador tiene incidencia en muchos factores que si no se tienen precaución terminan afectando al equipo y, en general a toda la organización:

- Poca preparación: Existen puestos en los que son necesarios estudios específicos para desempeñar ciertas actividades. Si un trabajador no posee los conocimientos

necesarios para cumplir con una tarea encomendada, será difícil que pueda realizar un trabajo con eficiencia y efectividad.

- Vocación: Si un trabajador tiene formación académica pero no está a gusto con el puesto designado, eso se manifestará negativamente en su desenvolvimiento laboral y en sus objetivos, lo que conlleva a un bajo rendimiento laboral.

- Clima laboral: Mientras los colaboradores se sientan motivados y apoyados por sus jefes, el clima laboral será positivo para un mejor rendimiento laboral. Es fundamental las buenas relaciones entre compañeros y jefes, para que existe un buen ambiente laboral.

- El horario: Es muy importante saber distribuir el tiempo y no mezclar el horario laboral con la vida personal. Hay que cambiar el pensamiento de que, si se trabaja más horas de las estipuladas, se estará realizando un mejor trabajo, lo cual no es cierto, ya que podemos dar tiempo de calidad y no de cantidad.

#### 1.1.7.2. Métodos para medir el rendimiento laboral

Según el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (2020), para calcular el rendimiento laboral existen métodos muy diversos entre los que recalcamos los siguientes:

- Método de la puntuación: Se muestran los ítems que se pretenden valorar del rendimiento del trabajador ya que son importantes para medir la productividad empresarial. De acuerdo con cómo realiza su actividad se les concede una puntuación del 1 al 10 a cada uno de esos puntos.

- Método de la descripción: La persona encargada de recursos humanos, con anticipación crea un listado con frases que describen actitudes laborales en positivo y en negativo. Puntualizará en cada trabajador, las que más se ajustan a su manera de realizar las actividades, entre más positivas sean las descripciones, habrá mejor rendimiento laboral y viceversa.

- Método de la reunión: El colaborador y su superior realizaran una entrevista para tratar en territorio los inconvenientes que están saliendo en los procesos, conocer como desarrollan las actividades cada colaborador, entre otros aspectos.

  Lo beneficioso de aplicar este método es que se podrá conocer de manera inmediata los resultados que se obtienen, y el jefe podrá conocer las causas por las que se realiza un buen o mal del colaborador.

- Método de autoevaluación: Este método es analizado por el mismo colaborador, quien evalúa su rendimiento laboral en las áreas en las que encuentra mayor dificultad para alcanzar las metas y objetivos, y propone mejoras de solución.

- El método del compañero: La valoración del rendimiento laboral la realizan los compañeros de trabajo.

- Método de medición del responsable: Los colaboradores son quienes califican de manera anónima a los responsables de cada área, a través de una encuesta.
- El método del cliente: A través de una entrevista el usuario valora la atención recibida por parte de los colaboradores.

### 1.1.8. Satisfacción laboral

Caballero (2002) considera que la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, relacionadas al ambiente en el que se desarrolla, la satisfacción de los grupos de trabajo, las políticas y procedimientos, el estilo de dirección, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Existen dos enfoques con relación a esta definición. La primera la asocian con el estado emocional ante el trabajo, y la segunda, es la actitud que presenta cada persona hacia el trabajo, lo cual se ve reflejado a través de las conductas laborales (Paredes, 2016).

### 1.1.8.1. Fuentes de satisfacción en el trabajo

Según Jaramillo (2010), una persona puede sentir satisfacción laboral por varias razones, de las que se pueden resumir en cuatro puntos:

- Reto del trabajo: Es la oportunidad que el colaborador tiene para cumplir las tareas encomendadas y poner en práctica los conocimientos y habilidades.

- Sistema de recompensas justas: Se refiere a incentivos, recompensas y ascensos que proporciona la empresa al empleado, con la finalidad de satisfacer y motivar al empleado a realizar sus labores de manera más eficiente y eficaz.

- Condiciones favorables de trabajo: Las condiciones laborales deben ser favorables para los trabajadores, en cuanto a la luz, condición climática, ruido entre otros aspectos que aportaran a que el trabajador realice sus actividades de manera más productiva y satisfactoria.

- Apoyo social: Se refiere al apoyo que el trabajador recibe por parte de su jefe y compañeros. Para mantener una buena interacción es necesario mantener buenas relaciones laborales (Jaramillo, 2010).

### 1.1.8.2. Consecuencias de la satisfacción laboral

De acuerdo con Jaramillo (2010) las consecuencias de una satisfacción laboral positiva son entre otros:

- La productividad. Todo trabajador tendrá mejor rendimiento laboral si se siente satisfecho en su área de trabajo. Existe una gran relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores.

- El ausentismo. Estudios realizados indican que, al tener a un colaborador satisfecho en su área de trabajo, es motivo para que falten menos al trabajo, debido al buen clima laboral en el que desarrollan sus actividades.

- La rotación. Al mantener a un colaborador satisfecho en su lugar de trabajo, esto hace que haya menos rotación de personal, y las organizaciones procuran retener al personal.

- La satisfacción de los clientes. La atención que brindan los trabajadores a los clientes depende mucho del ánimo y la actitud en las que estos se encuentren, es ahí, cuando la satisfacción de los clientes se ve reflejada por la amabilidad y buena atención que se les brinda.

- El comportamiento de ciudadanía organizacional. Siempre que un empleado se sienta a gusto con la organización, será el buen reflejo para sus compañeros y hablará positivamente de la organización.

- El compromiso con la organización. Está comprobado que un trabajador que se siente satisfecho con la empresa tiende a comprometerse con la misma para alcanzar los objetivos planteados.

- La disminución de los síntomas de estrés. Mantener satisfecho a los colaboradores en la organización aumenta el rendimiento laboral y disminuye el estrés.

- La satisfacción con la vida. Los colaboradores que se sienten satisfechos en la empresa mantienen una actitud positiva en el ambiente laboral y en la vida misma.

- La salud. Un trabajador satisfecho tiene menos estrés laboral y por ende mantiene una vida más tranquila y saludable.

## 1.2 Antecedentes

En la actualidad son cada vez más los casos de demandas y exigencias a los que están sometidos los trabajadores, creando un ambiente laboral tenso y poco productivo, es por ello necesario para el desarrollo de la presente investigación, mencionar algunas investigaciones relacionadas al estrés laboral y la cultura organizacional, de tal manera que se pueda contar con bases para sustentar la presente investigación.

En una investigación realizada por Oscco (2011) se planteó como objetivo determinar las condiciones laborales y el nivel de estrés en los enfermeros de un hospital público peruano. Respecto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptivo, transversal con una muestra de 44 enfermeros dedicados a la labor asistencial, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados permitieron demostrar que las situaciones laborales son consideradas desfavorables en un 70% y favorables en un 30% respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto.

El trabajo de investigación de Martínez y Torres (2018) titulado "Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho – 2018", tuvo como objetivo determinar ¿cómo el estrés laboral se relaciona en el desempeño de los trabajadores?, la metodología utilizada fue tipo cuantitativo, con diseño correlacional descriptivo, se utilizó un cuestionario de tipo Likert como instrumento de recolección de datos, dirigido a una población finita de 55 trabajadores, este instrumento fue diseñado de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio y contexto. Luego de obtener los resultados se pudo evidenciar que existe relación entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Huamanga – Ayacucho, así lo demostró la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, donde el coeficiente de correlación fue de 0,648, que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) fue 0,005 <0,05., razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación.

La investigación realizada por Palomino (2017) titulada "Estrés y desempeño laborales en evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de

escritorio de la DIGESA 2017", la intensión de esta investigación fue conocer la importancia de la calidad de vida laboral en una dirección de gestión pública del país y cómo los elementos que causan estrés laboral pueden afectar el desempeño laboral, se logró medir el estrés laboral y el desempeño. La investigación realizada presenta un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional de tipo básica, teniendo como población a los trabajadores que laboran en la Dirección General de Salud Ambiental siendo un total de 60 (100%). Para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para valorar el desempeño laboral de los evaluadores se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan. Posteriormente a ello se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la correlación entre el estrés y desempeño laborales, obteniendo como resultado de la investigación comprobar las hipótesis planteadas para ambas variables, dado que el valor de significancia p = 0,000 es menor que 0,05 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,673 de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva alta.

En un estudio realizado por Moran (2013), con el tema: "Prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de 20 a 60 años del Servicio Nacional de Aduana de Guayaquil. Plan de acción y prevención", cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del Estrés Laboral, en los trabajadores atendidos en la consulta externa del dispensario médico del SENAE del Ecuador, en el periodo de enero a diciembre del 2011 en el Distrito de Guayaquil, se utilizó una metodología de tipo descriptivo, teniendo como resultado que los síntomas con mayor frecuencia: ansiedad (95%), fatiga (96%) y depresión (72%). La prevalencia del Síndrome de Burnout no fue evidenciada en el universo de pacientes estudiados ya que solo se reportaron valores altos de las tres variables presentadas, en ambos sexos, en el caso de los hombres fue el "Agotamiento Emocional" y en el de las mujeres fue la "Realización Personal", y se requiere para el diagnóstico de Burnout, para que dos de tres variables estén alteradas.

En una investigación realizada por Apaza (2018) se planteó como objetivo, el establecimiento de la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Saneamiento Municipal de Puno, Perú. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptiva, transversal, correlacional y no experimental en la que se aplicó un cuestionario de 50 preguntas para evaluar el

clima organizacional y de 27 interrogantes que evalúen la satisfacción laboral en una muestra de 124 trabajadores de la entidad. Los resultados permitieron evidenciar que los funcionarios tienen una negativa percepción del clima organizacional y que tal criterio genera ciertos niveles de insatisfacción laboral. Consecuentemente se considera necesario propiciar un mejor clima a nivel de la organización, con el afán de lograr una mayor motivación entre los funcionarios, afianzar su compromiso y mejorar las actividades cotidianas en sus respectivas áreas de trabajo.

## 1.3 Fundamentación legal

El tema de investigación se vincula al cumplimiento de los siguientes cuerpos legales:

**Reglamento Del Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo** (Comunidad Andina, 2005)

**Artículo 4. -** El servicio de salud en el trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa enfocado en:

Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores.

**Ley de la Constitución de la República (2008)**

**Art. 326.-** En este artículo se indica que toda persona tiene derecho a laborar en un ambiente adecuado, que garantice su salud, seguridad e higiene.

**Sección 2º. Del Trabajo**

**Art. 35.-** Normas y garantías laborales

**Numeral 3.-** El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los colaboradores y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
**Numeral 11.-** Sin perjuicio de la responsabilidad principal de obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario.

**Sección 4º. De la Salud**

El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario.

**Reglamento Interno de Administración de Talento Humano del GADMCE, (2020)**

**Título V**
**De la seguridad y salud ocupacional**

**Capítulo I**
**Salud ocupacional**

**Art. 198.-** DEL AMBIENTE DE TRABAJO. - El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas, garantizará a sus servidores el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado, que garantice su salud ocupacional, comprendida esta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social; para lo cual desarrollará programas integrales.

La institución contemplará en su presupuesto los recursos financieros necesarios para el desarrollo de dichos programas, coordinará con la Dirección Administrativa y Servicios de la adquisición del mobiliario considerando factores ergonómicos.

# CAPÍTULO II - METODOLOGÍA

## 2.1. Tipo de estudio

Sampieri (2006) indica que cuando se habla de una investigación cuantitativa se da por mencionado al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en examinar una realidad objetiva a partir de cálculos numéricos y análisis estadísticos para establecer predicciones o modelos de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Los estudios descriptivos se ubican sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto grado de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan a la demostración de relaciones causales. El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su medio transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa del problema en cuestión (Jiménez, 1998).

En este sentido se aplicó un estudio descriptivo, el cual permitió determinar los niveles y factores que generan estrés laboral, los mismos que sirvieron para obtener información relevante que permitió con los resultados obtenidos, determinar el impacto que genera el estrés laboral afectando inclusive psicológicamente y conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del GADMCE.

## 2.2. Definición conceptual y operacional de variables

**Tabla 1.-**

*Operacionalización de variable estrés laboral*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INSTRUMENTO | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|---|
| Estrés Laboral | Según González (1998) el estrés puede causar daños físicos y psicológicos, y si no se toman las medidas de precaución para contrarrestarlo, pueden causar consecuencias graves, que afectan psicológicamente a las personas, alterar su personalidad o reflejarse en reacciones corporales. | Marco teórico sobre estrés laboral, tipos de estrés, causas, consecuencias<br><br>Metodología de investigación a aplicar<br><br>Técnicas para recolectar datos investigativos<br><br>Conclusiones | Respaldo del grupo; Falta de cohesión; Influencia del líder; Territorio organizacional; Tecnología; Estructura organizacional; Clima organizacional. | Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS | 25 ítems |

**Tabla 2.-**

*Operacionalización de variable satisfacción laboral*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INSTRUMENTO | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|---|
| Satisfacción laboral | Caballero (2002) considera que la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, relacionadas al ambiente en el que se desarrolla, la satisfacción de los grupos de trabajo, las políticas y procedimientos, el estilo de dirección | Marco teórico sobre satisfacción laboral<br><br>Metodología de investigación a aplicar<br><br>Técnicas para recolectar datos investigativos<br><br>Conclusiones | Satisfacción intrínseca del trabajo;<br><br>Satisfacción con el ambiente físico;<br><br>Satisfacción con las prestaciones;<br><br>Satisfacción con la supervisión;<br><br>Satisfacción con la participación. | Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 | 23 ítems |

## 2.3. Población y muestra

La presente investigación se aplicó a la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del GADMCE, quien actualmente cuenta con 20 colaboradores, al ser una población finita, se estableció que no es necesario realizar el cálculo de la muestra, por lo que se trabajará con toda la población.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir los niveles de estrés laboral se aplicó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual está conformado de 25 ítems y 7 variables como: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Este cuestionario permite agrupar los ítems en 7 factores que identifican diferentes estresores laborales como:

**Tabla 3.-**

*Factores de estrés laboral*

| Factor | Ítems |
|---|---|
| Respaldo del grupo | 8, 19, 23 |
| Falta de cohesión | 7, 9, 18, 21 |
| Influencia del líder | 5, 6, 13, 17 |
| Territorio organizacional | 3, 15, 22 |
| Tecnología | 4, 14, 25 |
| Estructura organizacional | 2, 12, 16, 24 |
| Clima organizacional | 1, 10, 11, 20 |

Fuente: Llaneza Álvarez, Javier. F. "*Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista*". Valladolid: Lex Nova, 2009

Para determinar el nivel de estrés laboral que tienen los colaboradores de la DDOTH, una vez realizada la sumatoria de cada ítem, se determina el nivel de estrés en relación con la siguiente tabla:

**Tabla 4.-**

*Nivel de estrés laboral*

| Nivel de estrés | Sumatoria |
|---|---|
| Bajo nivel de estrés | < 90,2 |
| Nivel intermedio | 90,3 – 117,2 |
| Estrés | 117,3 – 153,2 |
| Alto nivel de estrés | > 153,3 |

Fuente: Llaneza Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova, 200

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998), en la que mide actitudes, aptitudes y organización interna, dicho instrumento consta de 23 ítems y 7 variables que son: muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho, este cuestionario permite agrupar los ítems teniendo como resultado 5 factores para valorar, como son:

**Tabla 5.-**

Factores de satisfacción laboral

| Factor | Ítems |
|---|---|
| Satisfacción intrínseca del trabajo | 1, 2, 3, 5 |
| Satisfacción con el ambiente | 6, 7, 8, 9, 10 |
| Satisfacción con las prestaciones | 4, 11, 12, 22, 23 |
| Satisfacción con la supervisión | 13, 14, 15, 16, 17, 18 |
| Satisfacción con la participación. | 19, 20, 21 |

Fuente: Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas, 5. 59-74.

# CAPÍTULO III – RESULTADOS

## 3.1. Análisis de datos

Se comienza presentando los resultados del análisis cuantitativo, que se realizaron a través del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, se procedió a representar los 7 factores con el porcentaje de cada variable, el cual nos permitió conocer las causas y el nivel de estrés laboral que padecen los colaboradores de la DDOTH, adicional se aplicó el cuestionario GHQ12 (Goldberg & Williams, 1988) en el que se pudo determinar cuántos de los encuestados está padeciendo algún trastorno psicológico a causa del estrés laboral.

Finalmente se aplicó el "Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23", mismo que está representado por 5 factores que mide tres variables: insatisfacción, indiferente y satisfacción, lo que permitió identificar cual es el factor con mayor satisfacción laboral.

Cabe señalar que para realizar esta investigación y determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral, se aplicó las encuestas a 20 funcionarios de la DDOTH, de los cuales el 70% son mujeres y el 30% son hombres, con una edad entre 28 a 50 años, el 100% de los encuestados es personal administrativo.

### 3.1.2 Análisis de los factores del estrés laboral

Según los resultados obtenidos en la Figura 1, se puede apreciar que los valores con mayor porcentaje son: 28% y 27% los cuales dan a conocer que el respaldo de grupo en la DDOTH RARA VEZ y OCASIONALMENTE son generador de estrés laboral, esto significa que existe un apoyo entre compañeros al cumplir con las metas y objetivos de la institución, aunque exista OCASIONALMENTE un apoyo técnico cuando se requiere.

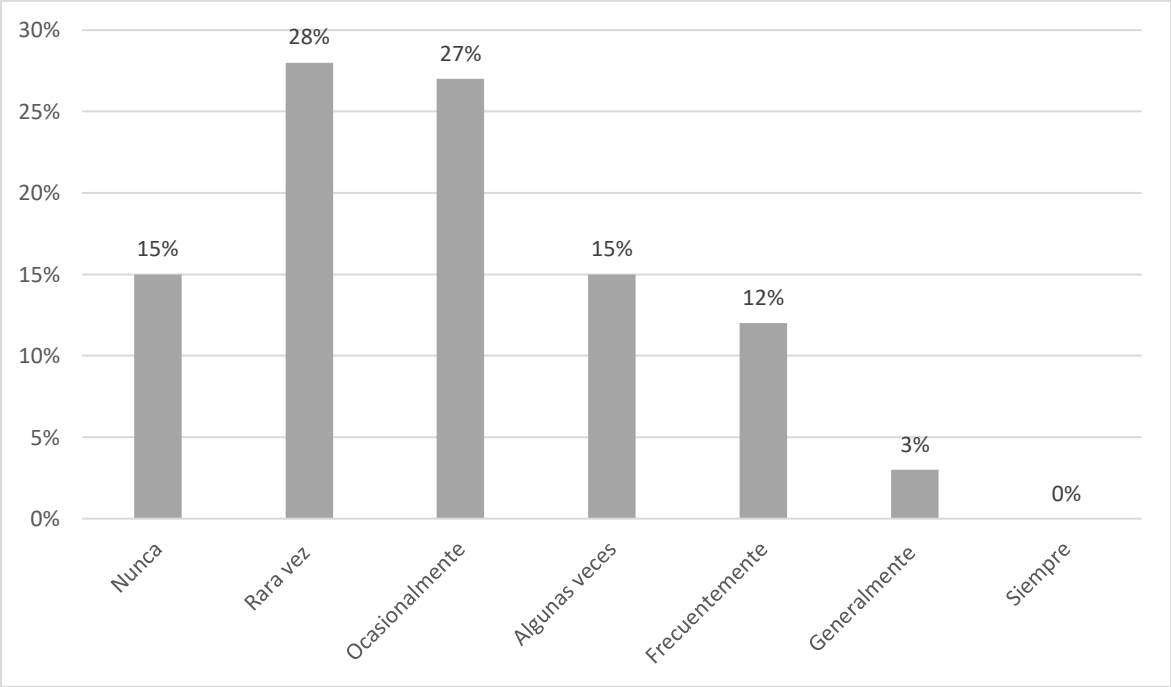



**Figura 1.-**
*Análisis del factor "Respaldo de grupo"*

En la Figura 2 se puede observar que el 33% de los encuestados indicaron que RARA VEZ es una fuente de estrés la falta de cohesión en el personal de la DDOTH, esto se debe a que un gran número de encuestados indicaron que mantienen una colaboración estrecha apoyándose entre sí, a pesar de que se encuentren ligeramente desorganizados.

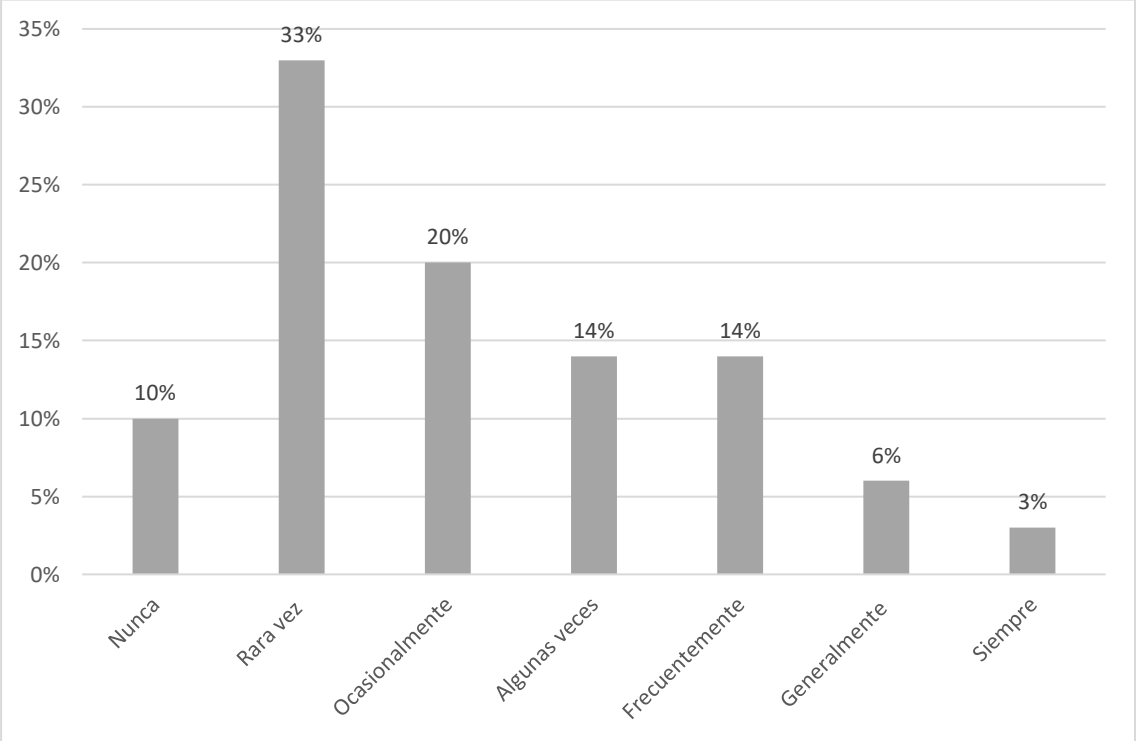



**Figura 2.-**
*Análisis del factor "Falta de cohesión"*

En relación con los resultados obtenidos, se puedo verificar que el 31% de los encuestados indicaron que NUNCA es fuente de estrés la influencia del líder, esto debido a que los jefes apoyan, respaldan y existe un gran respeto hacia su personal e incluso existe interés en el bienestar personal de cada colaborador, aunque cabe mencionar que existe un porcentaje mínimo que demuestra que OCASIONALMENTE exista desconfianza en las actividades que realizan los subordinados. Esto se aprecia en la Figura 3.

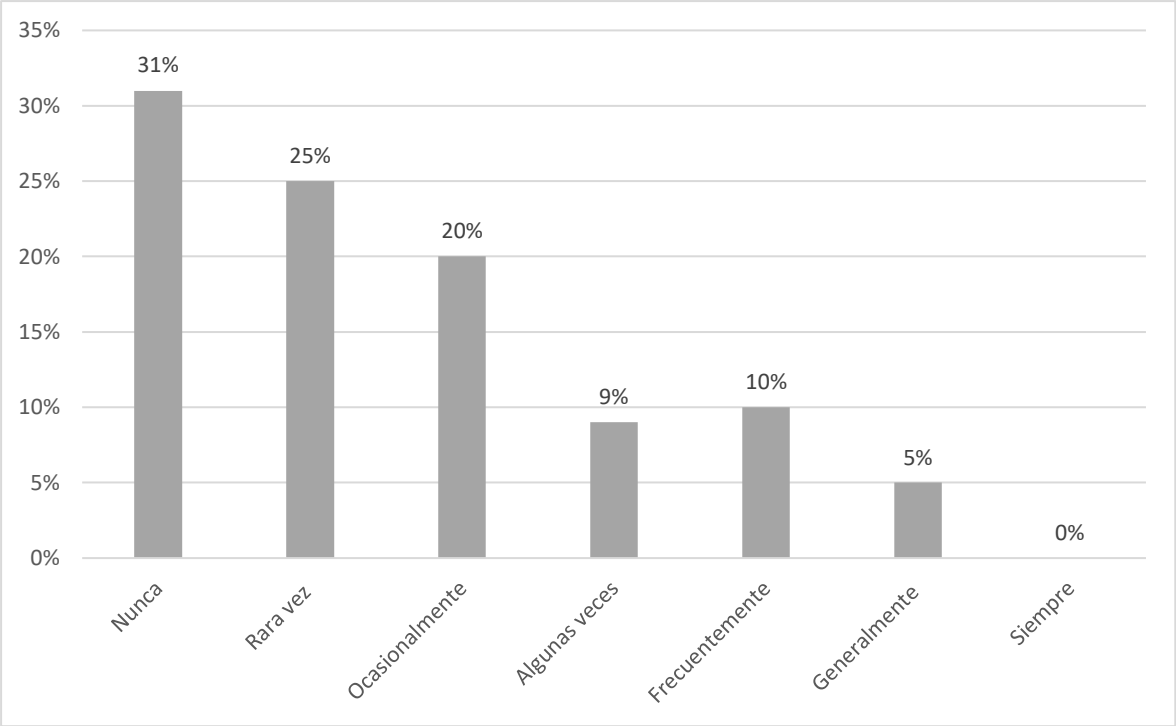



**Figura 3.-**
*Análisis del factor "Influencia del líder*

Los resultados obtenidos en la Figura 4 indican que el 27% de los encuestados sienten RARA VEZ que el territorio organizacional es fuente de estrés para ellos, existe buena relación entre departamentos, la comunicación es efectiva ya que por ser la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano mantienen constante relación con todas las unidades, a pesar de que el espacio privado de trabajo no es tan satisfactorio, no existe incomodidad en trabajar juntamente con otras unidades.

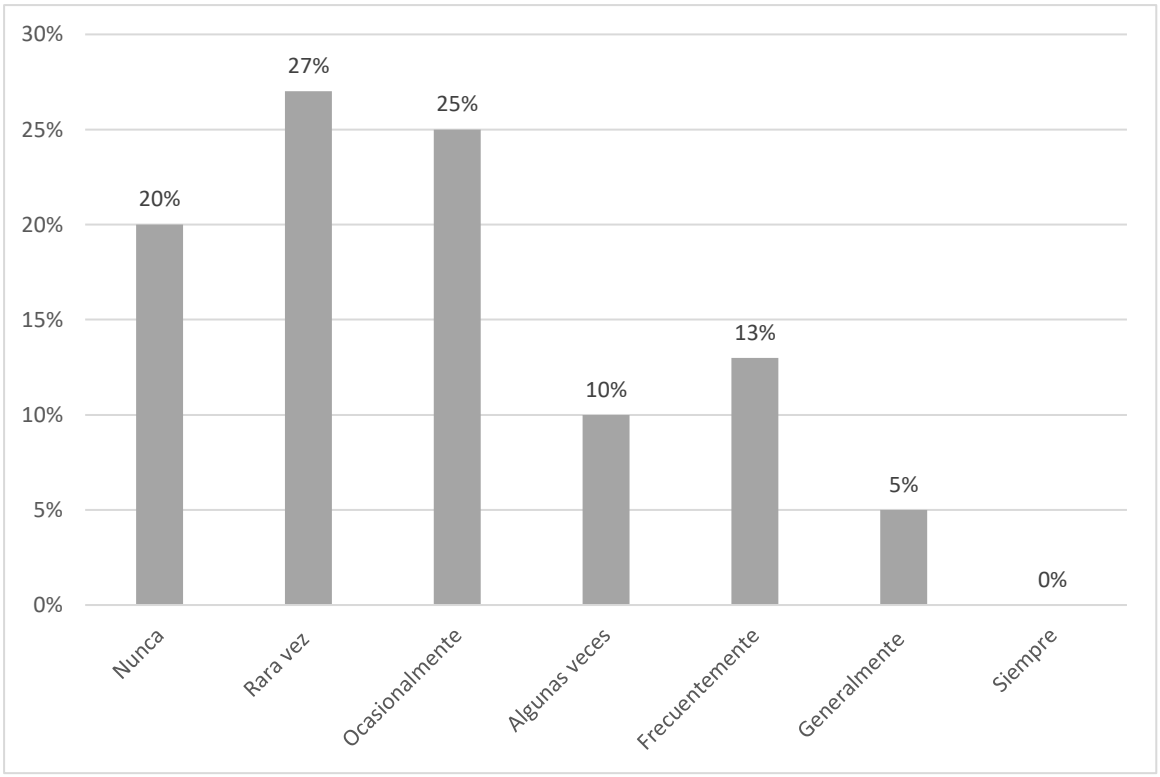



**Figura 4.-**
*Análisis del factor "Territorio organizacional"*

Los resultados descritos en esta Figura 5, indican que OCASIONALMENTE es una fuente de estrés laboral la tecnología en la DDOTH, ya que al no contar con herramientas tecnológicas para poder cumplir con las actividades laborales, ocasiona retraso en la entrega de resultados, adicional a ello, el personal en su mayoría no cuenta con conocimientos técnicos en la materia para ser competitivos, sin embargo, realizan lo posible para desarrollar las actividades laborales con las herramientas disponibles.

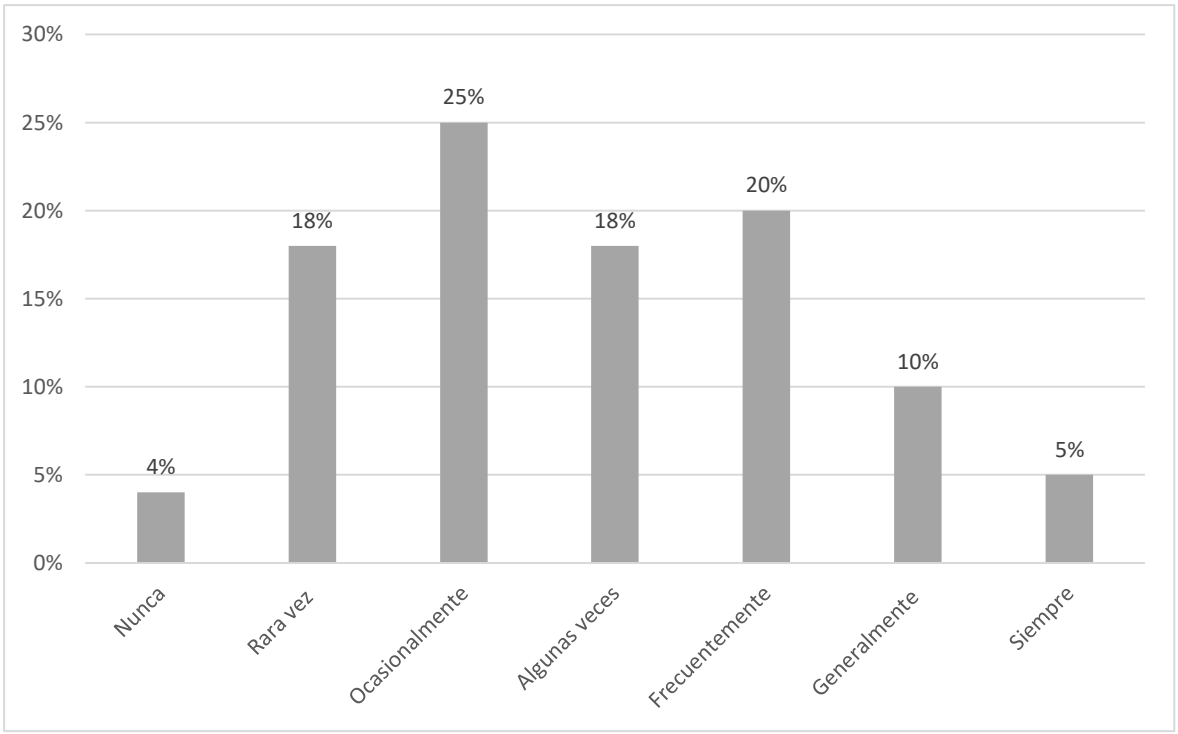



**Figura 5.-**

*Análisis del factor "Tecnología"*

Al realizar el análisis de la Figura 6, se identifica que el 25% de las personas encuestadas indicaron que la Estructura Orgánica NUNCA y RARA VEZ es un generador de estrés laboral, los reportes que realizan a sus jefes y superiores no son causante de estrés para ellos, a pesar de que cuentan con demasiado papeleo en la oficina, saben organizarse y mantienen un control sobre sus actividades, adicional a ello cabe indicar que se respeta mucho la cadena de mando.

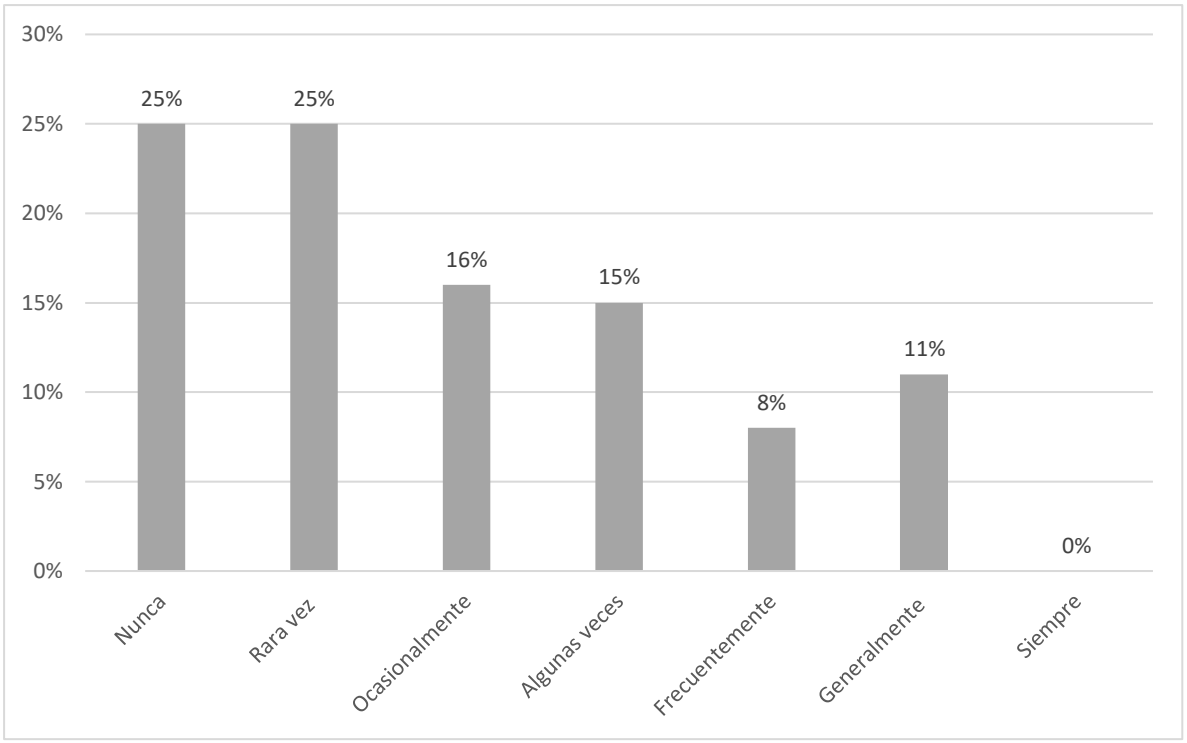



**Figura 6.-**

*Análisis del factor "Estructura organizacional"*

Analizando los resultados obtenidos se puede visualizar que el 36% de los encuestados consideran que el clima organizacional OCASIONALMENTE es una fuente de estrés, esto es producto de que la mayoría de los colaboradores no comprenden la estrategia de la organización, adicional, las políticas implementadas en la organización impide el buen desarrollo laboral, la DDOTH carece de una muy buena dirección por parte del jefe, ya que si no hay una coordinación para ejecutar las actividades se crea un estrés laboral en todos los colaboradores. Esto se aprecia en la Figura 7.

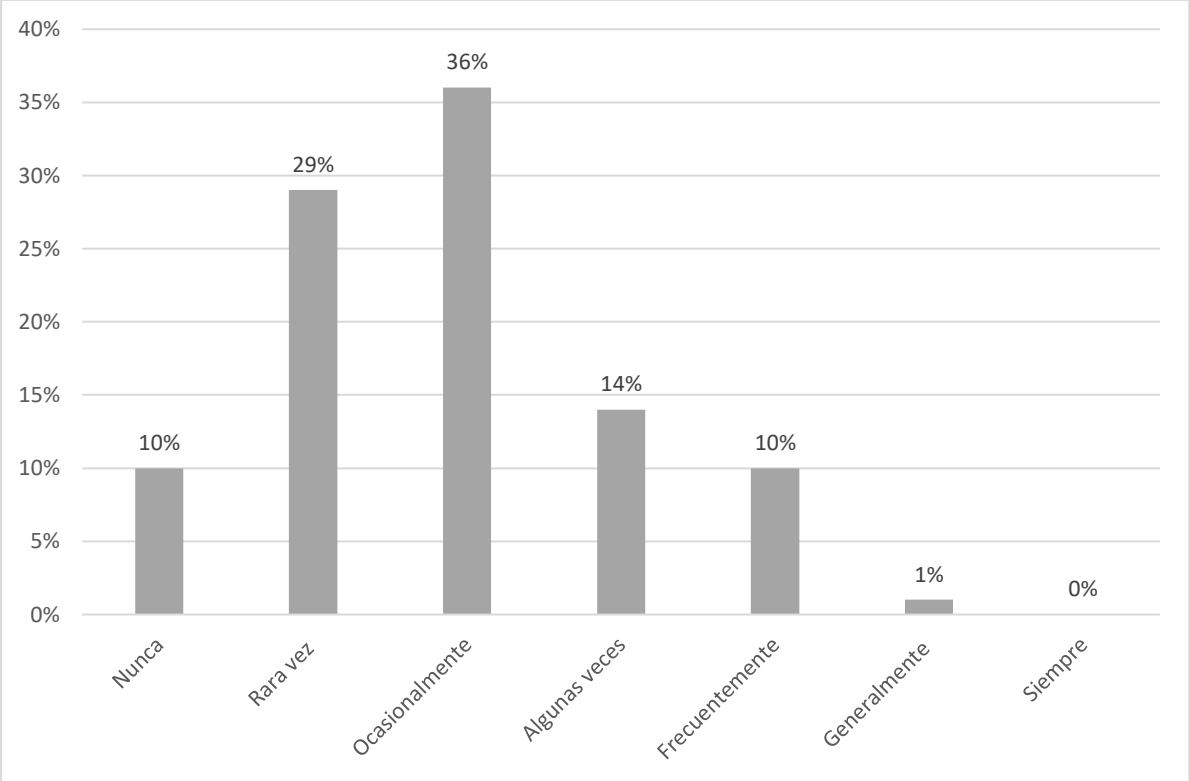



**Figura 7.-**

Análisis del factor "Clima organizacional"

### 3.1.2 Análisis de los factores de la satisfacción laboral

En la Figura 8 se visualiza que el 95% de las personas encuestadas, se sienten satisfechas de su trabajo, esto puede ser producto de que existe compañerismo y un buen ambiente laboral, el cual les da la oportunidad de adquirir conocimientos para crecer tanto personal como profesionalmente, sin embargo, no podemos dejar de mencionar que el 5% restante de los encuestados indicaron que existe una indiferencia por parte de los objetivos y metas de la organización, para ello la institución debe realizar reuniones periódicas con la finalidad de recordar los objetivos y metas de la organización con la finalidad de cumplirlos.

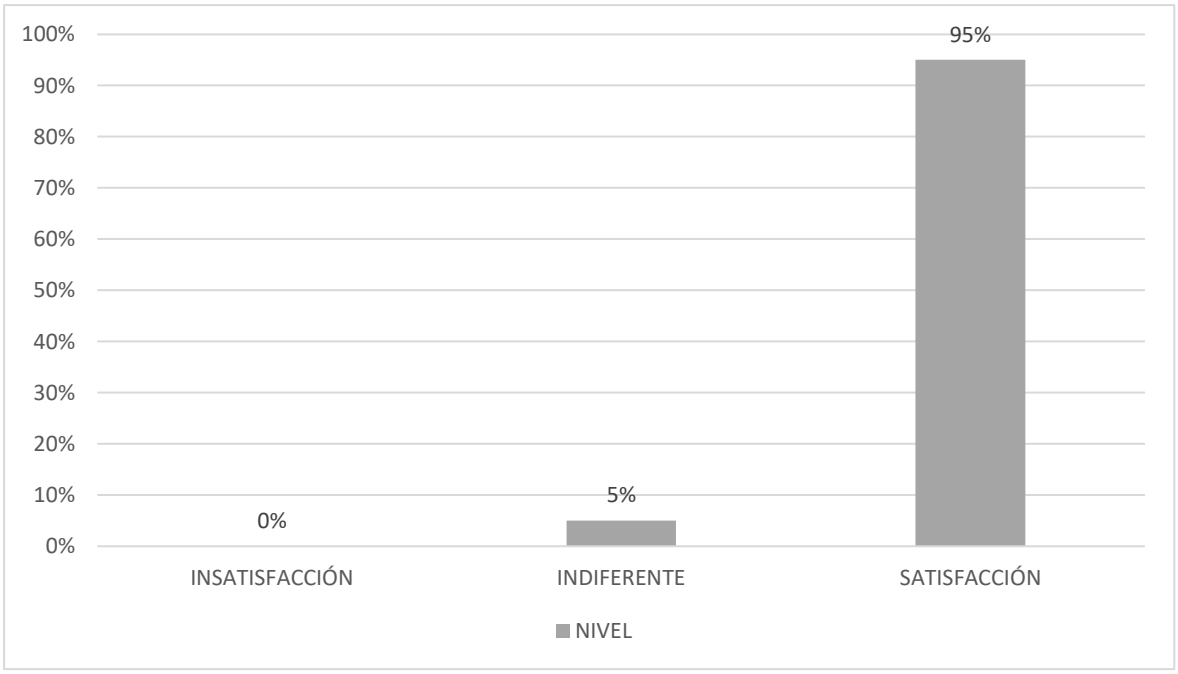



**Figura 8.-**

*Análisis del factor "Satisfacción intrínseca"*

En la Figura 9 se aprecia que el 98% de los encuestados indican sentirse satisfechos con el espacio físico de su área de trabajo, esto se debe a que en los departamentos e trabaja conjuntamente con la Unidad e Seguridad y Salud Ocupacional, quienes más que nunca se encuentran comprometidos con la higiene y salubridad de todo el personal, ya que en la actualidad nos encontramos atravesando una pandemia a causa del COVID-19, sin embargo, hay un 2% de colaboradores que se encuentran insatisfechos por el espacio físico de su trabajo, esto se debe a que se encuentran en espacios reducidos lo que impide el desarrollo eficiente de sus actividades.

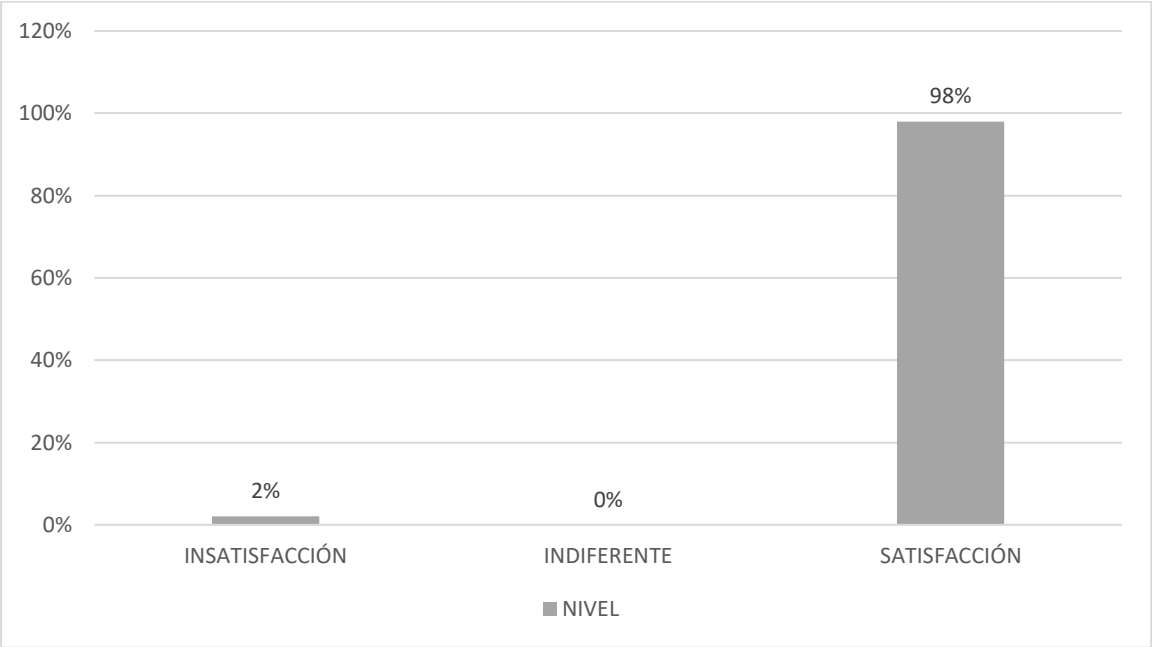



**Figura 9.-**

*Análisis del factor "Ambiente física"*

En la Figura 10 se evidencia que el 91% de los colaboradores se encuentran satisfechos por las prestaciones que le brinda la institución en la que laboran, producto de los beneficios, de las oportunidades que esta le brinda a cada empleado para que puedan desarrollar sus habilidades y aplicar sus conocimientos, cabe indicar, que existe un 6% de personas que se encuentran insatisfechas con las prestaciones, esta minoría es producto de la inconformidad por el sueldo que reciben.

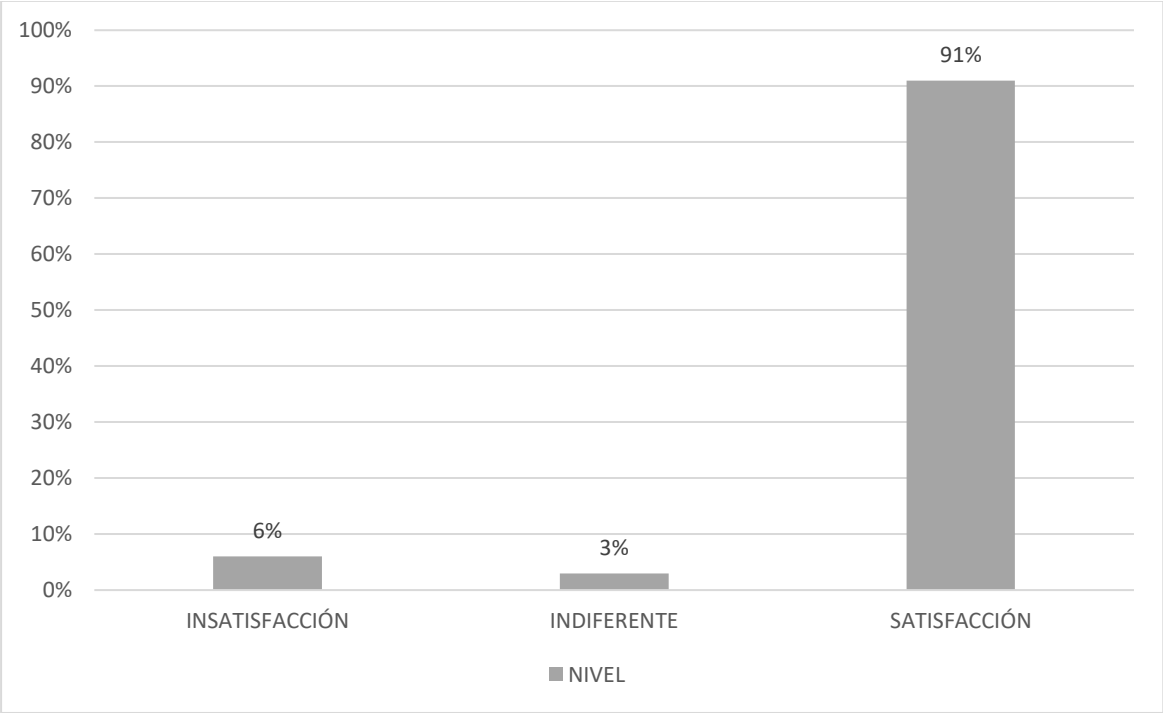



**Figura 10.-**

*Análisis del factor "Prestaciones"*

Como se aprecia en la Figura 11, el 98% de las personas que fueron encuestadas, indicaron que se sienten satisfechas con la supervisión que reciben por parte de sus superiores, esto indica que mantienen buenas relaciones con sus jefes, la frecuencia con la que son supervisados no es motivo de insatisfacción ya que el personal cumple de manera eficiente con sus productos.

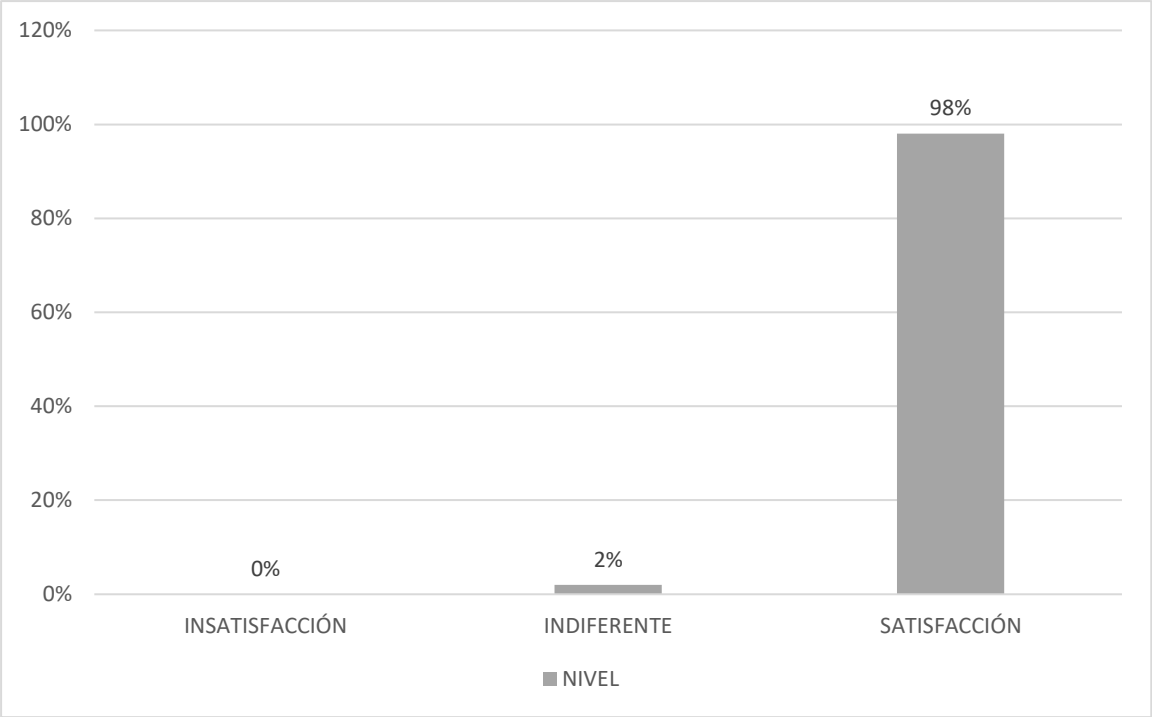



**Figura 11.-**

*Análisis del factor "Supervisión"*

Existe un 96% de los empleados que se encuentran satisfechos con la participación que tienen dentro de la institución, esto refleja el buen trabajo en equipo que existe, la importancia que se le da a las opiniones de cada colaborador las mismas que son tomadas en consideración para cualquier cambio, cabe indicar, que de igual manera existe un 2% de los empleados con INSATISFACCIÓN, esto es resultado de la poca integración que tienen con sus compañeros y trabajan de manera aislada cumpliendo con sus actividades. Esto se evidencia en la Figura 12.

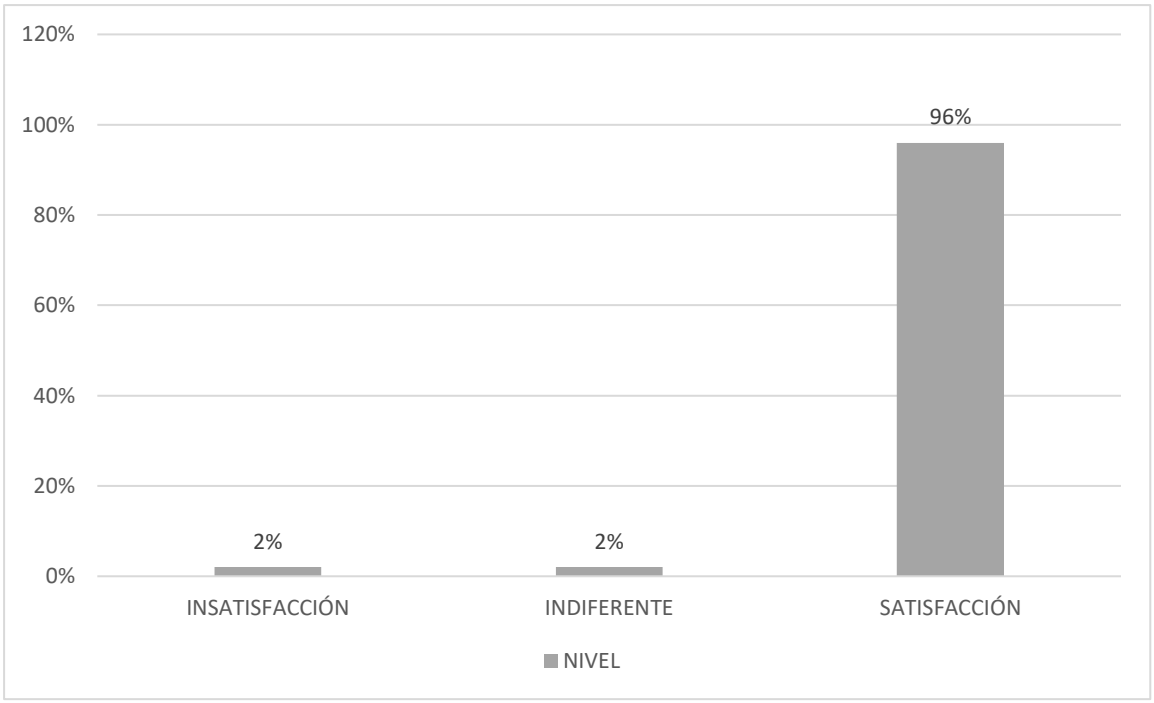



**Figura 12.-**

*Análisis del factor "Participación"*

# CAPÍTULO IV - DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se procede analizar el nivel de estrés y satisfacción laboral relacionado con los resultados que se obtuvieron de otras investigaciones en la que se pudo evidenciar lo siguiente:

Uno de los objetivos de la investigación buscó determinar cuáles son los factores o causas que generan estrés en los trabajadores del DDOTH del GADMCE. Según Peiró (2011), los factores o causas generadoras de estrés, son aquellos aspectos que dificultan las actividades laborales y que se producen por una variedad de aspectos como sobrecarga laboral, excesivas responsabilidades, poco descanso, entre otros.

En torno al tema de las causas que generan estrés, los resultados de la investigación de Palomino (2017) en la que, para conocer el nivel el estrés laboral se aplicó el cuestionario de la OIT-OMS acerca del estrés laboral, el cual se evidenció que factores como la estructura organizacional, tecnología organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, fueron las causas que generaron un nivel regular de estrés en los colaboradores de una empresa importadora de juguetes y útiles de escritorio de Lima, Perú. Relacionando los datos expuestos con los resultados de la presente investigación, en la que también se aplicó el cuestionario de la OIT-OMS se pudo establecer que factores como respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional, tecnología y clima organizacional, se identifican como los principales generadores de estrés al interior del DDOTH del GADMCE.

Ante los resultados expuestos se considera conveniente generar ciertas interrogantes investigativas: ¿Cuáles son los aspectos específicos que han incidido en que estos factores generen estrés en los trabajadores? ¿Las autoridades del GADMCE han realizado evaluaciones con frecuencia para identificar los niveles de estrés de sus colaboradores?

La identificación de los niveles de estrés de los funcionarios del DDOTH del GADMCE fue otro de los objetivos por alcanzar con la investigación. Se define a los niveles de estrés como las diversas etapas que experimenta un trabajador que se enfrenta a esta problemática de salud. Dentro de estos niveles existe la posibilidad de detener el trastorno que lo genera o permitir que siga desarrollándose hasta tener peores consecuencias (Melgosa, 2014).

Respecto a los niveles de estrés laboral, en la investigación de Morán (2013), se obtuvieron como resultados que la fatiga (96%), ansiedad (95%) y depresión (72%), son los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores de la SENAE en Guayaquil, Ecuador. En el caso de los hombres fue el "Agotamiento Emocional" y en el de las mujeres fue la "Realización Personal", y se requiere para el diagnóstico de Burnout, que al menos dos de las tres variables estén alteradas. Comparando los citados resultados contra la presente investigación, se analiza que luego de haber aplicado el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS a 20 funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano, se encuentran con un nivel bajo de estrés laboral, el 28% de los encuestados indicó que rara vez sienten estrés laboral dentro de la DDOTH, por lo que se considera que el nivel de estrés laboral es bajo, ya que su calificación está considerada en el rango bajo de estrés correspondiente a <90,2.

Se considera conveniente preguntarse lo siguiente: ¿Qué tipo de estrategias permitirían controlar y en lo posible disminuir los niveles de estrés identificados en los trabajadores de la DDOTH del GADMCE? Una de las alternativas que se podrían considerar sería la implementación de programas permanentes con los que se identifiquen y se promuevan aspectos como pausas activas, eventos sociales y deportivos, interacción social, entre otros, que protejan del estrés a los colaboradores y minimicen los factores de riesgo para su salud mental.

El final de los objetivos investigativos buscó conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la DDOTH del GADMCE. Según Parrish (2015), la satisfacción laboral se concreta como el grado en el que los colaboradores sienten gusto por su trabajo, es una respuesta afectiva positiva que los colaboradores tienen hacia sus actividades como un todo.

En relación con el tema de la satisfacción laboral se consideró conveniente mencionar los resultados del estudio de Apaza (2018) en el que el mayor número de servidores de una empresa municipal de saneamiento de Puno, Perú, se sienten poco satisfechos con el nivel de satisfacción laboral, debido a que sienten una baja preocupación y atención por parte de las autoridades de la institución y no encuentran motivación para desempeñar su cargo y trabajar más y mejor. Contrario a los resultados expuestos, en la presente investigación se pudo evidenciar que el 96% de los funcionarios de la DDOTH del GADMCE sienten satisfacción con su trabajo y las condiciones intrínsecas y extrínsecas de su entorno.

Aunque existan ciertas situaciones de insatisfacción como la poca socialización de objetivos y metas, espacio físico reducido, inconformidad en los sueldos que reciben, poca integración entre compañeros, los porcentajes de estos factores son mínimos y no representan insatisfacción a gran nivel.

Resulta necesario efectuar varias interrogantes ante los resultados: ¿Cuáles son los motivos por los que en estos factores existen ciertos niveles de insatisfacción? ¿Qué alternativas podrían efectuarse para una total satisfacción de los funcionarios? Podrían planificarse y ejecutarse procesos de promoción del desarrollo personal y laboral en los que se potencien capacitaciones técnicas en liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional, integración y comunicación, que estimulen y refuercen los niveles de satisfacción de los colaboradores.

# CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 Conclusiones

Con la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS se pudo establecer que factores como respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional, tecnología y clima organizacional, se identifican como los factores generadores del estrés que se presenta con poca frecuencia entre los funcionarios que laboran en el Departamento de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

Los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Municipal de Esmeraldas presentan un nivel bajo de estrés laboral con una calificación del 28%. Los eventos de estrés laboral se presentan rara vez, razón por la que su calificación está dentro del rango bajo de estrés correspondiente a <90,2.

Los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Municipal de Esmeraldas sienten una alta satisfacción en la realización de sus labores, derivada tanto de las condiciones intrínsecas como extrínsecas. Es importante afirmar que, a pesar de que existan ciertos aspectos de insatisfacción en cuanto a la socialización de objetivos y metas, espacio físico reducido, inconformidad en los sueldos que reciben y poca integración entre compañeros, los porcentajes son mínimos, pero deben ser tomados en consideración.

## 5.2 Recomendaciones

Se hace preciso que las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas planifiquen procesos de valoración del estrés laboral que identifiquen, con una frecuencia no mayor a los seis meses, factores específicos que inciden en la generación de estrés en los trabajadores de la institución, tomando como referencia inicial los aspectos que se presentan luego de la presente investigación.

Es importante que se diseñen programas permanentes con los que se identifiquen y se promuevan eventos que protejan a los funcionarios del estrés y busquen disminuir los factores de riesgo que afectan su salud mental. Se podrían incluir en estos programas aspectos como pausas activas, procesos de interacción social, eventos sociales y deportivos, reuniones grupales, entre otros.

Se considera importante que, en el afán de lograr la mayor satisfacción laboral posible de los funcionarios, se establezcan procesos de promoción del desarrollo personal y laboral para potenciar las capacidades de los colaboradores en técnicas de liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional, con el propósito de estimular aún más su satisfacción y por ende elevar su compromiso con la institución.

# REFERENCIAS


*A cerca del estres laboral*. (2014). Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud: https://oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/

Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, Perú* . Puno, Perú : Ed. Universidad Nacional del Altiplano .

Babatunde, A. (2013). *Estrés ocupacional: una revisión sobre conceptualizaciones, causas y cura. Perspectivas económicas: tendencias y desafíos.*

Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección. *Profesorado, revista de curriculum y formación de*, 25.

CepymeNews. (2018). *España es el país europeo con más estres laboral.* Obtenido de Recuperado el 25 de Septiembre de 2018: https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral/

Comité Mixto OIT – OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo.* Ginebra.

Comunidad Andina. (2005). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo.* Lima.

Diaz, D. (2011). Estres Laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80-84.

Echavarría, M. (2018). *Estilos de manejo de conflicto y estrés laboral en personal de salud de un.* Lima, Perú.

Estreslaboral.info. . (2016). *Estreslaboral.info.* Obtenido de http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html

Fondo Europeo de Desarrollo Regional . (2020). *Como medir el rendimiento laboral. Obtenido de Bizneo Blog*. Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/#Como_se_mide_la_productividad_que_medirMedir

Ganster, D., & Rosen, C. (2013). Estrés laboral y salud de los empleados: una revisión multidisciplinar. *Revista de Gestión*, 39.

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca.* Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.

Jaramillo. (2010). *Nivel de satisfacción de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda.* Pereira.

Jaramillo, P. (2010). *Nivel de satisfacción de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda.* Pereira.

Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica.* La Habana: Ciencias Médicas del Centro Nacional de.

Junta de Andalucía. (2010). *Acerca de estrés laboral.* Obtenido de sitio web de Junta de Andalucía: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/do

Leka, G. C. (2014). *Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario.* Francia.

Martinez, J. (2004). *Estres Laboral: Guia para empresarios y empleados.* Madrid: Pearson Educación S.A.

Melgosa, J. (2014). *Sin estrés* . Madrid, España : Ed. Safeliz .

Mikhail. (1981). *A psycholphysiological conception, Journal of human estres.*

Mikhail. (1981). *A psycholphysiological conception, Journal of human estres.*

Mikhail, A. (1981). Stress: A Psychophysiological Conception. *Journal of Human Stress*, 9-15.

Morán, S. (2013). *Prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de 20 a 60 años del Servicio Nacional de Aduana de Guayaquil. Plan de acción y prevención.* Guayaquil, Ecuador.

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Acerca del estrés laboral.* Obtenido de Sitio web de OMS: https://oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/

Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* Quito: Creative Commons.

Parrish, T. (2015). *Teorías e investigaciones sobre la satisfacción laboral.* New Jersey : Ed. Hoboken .

Peiró, J. (2001). *Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva.* Valencia, España.

Peiró, J. (2011). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Seguridad y Salud en el trabajo (13)*, 18-38.

Raver, J. (2010). ¿Una, dos o tres veces más dañino? Acoso ético, acoso de género y acoso laboral generalizado. *Psicología aplicada*, 236.

Salazar, G. M. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*.

Sampieri. (2006). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGraw-Hill.

Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill.*, 36.

Tennant, C. (2001). Estrés laboral ytrastornos depresivos. *Investigación psicosomática*, 697-704.

Wiegel, C. S. (2016). *Estrés laboral y mejora cognitiva entre profesores universitarios. Ansiedad, estrés y afrontamiento.*

# CUESTIONARIO GHQ12

El propósito de esta encuesta es analizar el nivel de estrés laboral de los colaboradores en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del GADMCE. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, le sugiero que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la situación con la que te sientas más identificado, marcar con una X solo una casilla.

**Valoración de la situación de estrés**

**1) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?**

| | |
|---|---|
| a) Mejor que lo habitual | |
| b) Igual que lo habitual | |
| c) Menos que lo habitual | |
| d) Mucho menos que lo habitual | |

**2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**3) ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?**

| | |
|---|---|
| a) Más que lo habitual | |
| b) Igual que lo habitual | |
| c) Menos útil que lo habitual | |
| d) Mucho menos | |

**4) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?**

| | |
|---|---|
| a) Más capaz que lo habitual | |
| b) Igual que lo habitual | |
| c) Menos capaz que lo habitual | |
| d) Mucho menos | |

**5) ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**6) ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**7) ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?**

| | |
|---|---|
| a) Más que lo habitual | |
| b) Igual que lo habitual | |
| c) Menos que lo habitual | |
| d) Mucho menos | |

**8) ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?**

| | |
|---|---|
| a) Más capaz que lo habitual | |
| b) Igual que lo habitual | |
| c) Menos capaz que lo habitual | |
| d) Mucho menos | |

**9) ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**10) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**11) ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?**

| | |
|---|---|
| a) No, en absoluto | |
| b) No más que lo habitual | |
| c) Bastante más que lo habitual | |
| d) Mucho más | |

**12) ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?**

| | |
|---|---|
| a) Más feliz que lo habitual | |
| b) Aproximadamente lo mismo que lo habitual | |
| c) Menos feliz que lo habitual | |
| d) Mucho menos que lo habitual | |

**Interpretación de los resultados:**

Según el método recomendado por el GHQ, hay dos puntuaciones posibles para cada pregunta (0 y 1). Clasificaremos un problema como ausente (0) o presente (1) según el siguiente criterio y sumaremos los puntos.

*Las opciones a) y b) se consideran como problema ausente y suman "0".*

*Las opciones c) y d) se consideran como problema presente y puntúan "1".*

Si al sumar las 12 preguntas has obtenido una puntuación total de 3 o más puntos, es probable que estés sufriendo algún trastorno psicológico asociado a situaciones de estrés.

## Cuestionario para la valoración del nivel de estrés laboral en la DDOTH. OMS.

# CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

| INFORMACIÓN PERSONAL | |
|---|---|
| **Sexo:** | **Edad:** |
| **Estado civil:** | **Nivel de estudios**: |
| **Cargo:** | **Sucursal:** |

**INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL de la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

| No. | Preguntas | Frecuencia | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Nunca | Raras veces | Ocasionalment | Algunas veces | Frecuentement | Generalmente | Siempre |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | | | |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | | | | | | | |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | | | | | | | |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | | | | | | | |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **11** | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | | | | | | | |
| **12** | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | | | | | | | |
| **13** | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | | | | | | | |
| **14** | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | | |
| **15** | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | | | | | | | |
| **16** | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | | | | | | | |
| **17** | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | | | | |
| **18** | Mi equipo se encuentra desorganizado. | | | | | | | |
| **19** | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | |
| **20** | La organización carece de dirección y objetivo. | | | | | | | |
| **21** | Mi equipo me presiona demasiado. | | | | | | | |
| **22** | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | | |
| **23** | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | | | | |
| **24** | La cadena de mando no se respeta. | | | | | | | |
| **25** | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | |

# CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

| INFORMACIÓN PERSONAL | |
|---|---|
| **Sexo:** | **Edad:** |
| **Estado civil:** | **Nivel de estudios:** |
| **Cargo:** | **Área:** |

**INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO**

El presente cuestionario ha sido desarrollado para medir la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral que se presenta en la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas. Existen a continuación 23 preguntas relacionadas al grado de satisfacción o insatisfacción que le generan varios aspectos de su trabajo. En el caso de que una situación no se haya presentado marque la opción indiferente:

| INSATISFECHO | | | INDIFERENTE | SATISFECHO | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Muy | 2. Bastante | 3. Algo | 4. Indiferente | 5. Algo | 6. Bastante | 7. Muy |

| Nº | PREGUNTAS | Muy | Bastante | Algo | Indiferente | Algo | Bastante | Muy |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. | | | | | | | |
| 2 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. | | | | | | | |
| 3 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. | | | | | | | |
| 4 | El salario que usted recibe. | | | | | | | |
| 5 | Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. | | | | | | | |
| 6 | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | | | | | | | |
| 7 | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **8** | La iluminación de su lugar de trabajo. | | | | | | | |
| **9** | La ventilación de su lugar de trabajo. | | | | | | | |
| **10** | La temperatura de su local de trabajo. | | | | | | | |
| **11** | Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. | | | | | | | |
| **12** | Las oportunidades de promoción que tiene. | | | | | | | |
| **13** | Las relaciones personales con sus superiores. | | | | | | | |
| **14** | La supervisión que ejercen sobre usted. | | | | | | | |
| **15** | La proximidad y frecuencia con que es supervisado | | | | | | | |
| **16** | La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. | | | | | | | |
| **17** | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. | | | | | | | |
| **18** | El apoyo que recibe de sus superiores. | | | | | | | |
| **19** | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. | | | | | | | |
| **20** | Su participación en las decisiones de su departamento o sección. | | | | | | | |
| **21** | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. | | | | | | | |
| **22** | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. | | | | | | | |
| **23** | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. | | | | | | | |

Melía y Peiró (1998)