



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa de Posgrados en Riesgos Laborales

El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales

Autor: Abg. Edgar Aguayo Daza

Asesor: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

Autor: Abg. Edgar Aguayo Daza

Mgt. María de Lourdes Solís M.
ASESORA DE TESIS

F. _____

Mgt. Wendy Arias Carpio
LECTORA 1

F. _____

Mgt Yanina Bazurto Roa.
LECTORA 2

F. _____

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano
COORDINADOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Abg. Edgar Aguayo Daza, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0802128140 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales 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.

Abg. Edgar Aguayo Daza
C.I. 0802128140

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís, en calidad de directora de la Tesis titulada “El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de 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
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este logro, primeramente, a Dios, por ser ese Padre bueno que desde siempre ha acompañado mi vida y me ha brindado grandes bendiciones y gracias.

A mis padres, Edgar Vicente Aguayo Molina y Evelin Daza Vallejo, quienes han luchado sin descanso por brindarme lo mejor, por guiarme, apoyarme y ser ese soporte en el que me he apoyado para luchar ante las adversidades.

A mi hija Valery Feleth Aguayo Mosquera, por ser la luz que alumbra mi existencia, por ser el motivo que me impulsa a enfrentar cada reto a lo largo de mi vida. Gracias por alegrar mi vida con tus locuras; este triunfo es para ti.

Edgar Aguayo Daza

AGRADECIMIENTO

Se hace muy necesario expresar mis palabras de agradecimiento en primer lugar a la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas, un centro de educación superior de excelencia, que nos permite profesionalizarnos y poder contribuir a encontrar soluciones a las necesidades y problemas que aquejan nuestra sociedad.

A mi tutora, Mgt. María de Lourdes Solís, por su paciencia, guía y colaboración. Gracias por aportar con sus vastos conocimientos que de manera eficiente pudieron ayudarme a cumplir con los objetivos de este proceso investigativo. Gracias infinitas por acompañarme en el logro de esta meta profesional.

Edgar Aguayo Daza

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HIGIENE DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ESMERALDAS

RESUMEN

La presente investigación buscó analizar los niveles de estrés que presentan los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas (GADME), de tal manera que la obtención de datos derivada de este proceso analítico permitió establecer estrategias que mejoren la condición laboral de los involucrados. Sobre la metodología utilizada, respecto al paradigma; el presente estudio fue de tipo cuantitativo, en cuanto al enfoque fue un estudio descriptivo, en función del lugar y los medios para el trabajo fue una investigación de campo, mientras que, por el diseño de la investigación, se lo consideró no experimental. La población estuvo conformada por 196 funcionarios del área a quienes se les aplicó una encuesta de estrés laboral validada por la OIT-OMS (1996) y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Melía y Peiró (1998). Entre los resultados se evidenció que el nivel de estrés presentado en los trabajadores de la Dirección de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas alcanzó un promedio de 38.02% considerado dentro de los promedios bajos de estrés laboral, que el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la Dirección de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas alcanzó un promedio de 51% en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho. Esta calificación permitió percibir que los niveles de estrés, considerados bajos, no han tenido incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes se han mostrado cómodos y conformes de realizar sus actividades en esta área operativa de la institución. Finalmente, se definieron estrategias que posibilitarán un mejoramiento de las condiciones de trabajo, involucrando la identificación de los aspectos estresores de trabajo, así como las acciones para reducirlos o en lo posible eliminarlos.

PALABRAS CLAVE. - Estrés, Estrés laboral, Estresores laborales, Satisfacción laboral, Estrategias para el manejo de estrés.

WORK STRESS AND ITS INFLUENCE ON THE JOB SATISFACTION OF PERSONNEL IN THE HYGIENE AREA OF THE MUNICIPAL GOVERNMENT OF ESMERALDAS

ABSTRACT

The present investigation sought to analyze the stress levels presented by the workers of the hygiene department of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Esmeraldas canton (GADME), in such a way that the obtaining of data derived from this analytical process allowed to establish strategies that improve the condition labor of those involved. On the methodology used, regarding the paradigm; the present study was quantitative, in terms of the approach it was a descriptive study, depending on the place and the means for the work it was a field investigation, while, due to the design of the investigation, it was considered non-experimental. The population was made up of 196 officials from the area to whom a job stress survey validated by the ILO-WHO (1996) and a job satisfaction survey prepared by Melía and Peiró (1998) were applied. The results showed that the level of stress presented in the workers of the Hygiene Directorate in the Municipal Government of Esmeraldas reached an average of 38.02% considered within the low averages of work stress, that the level of job satisfaction among the employees of the Hygiene Directorate in the Municipal Government of Esmeraldas reached an average of 51% in the ranges of very satisfied and quite satisfied. This rating allowed us to perceive that the stress levels, considered low, have not had an impact on the work satisfaction of the collaborators, who have been comfortable and satisfied with carrying out their activities in this operational area of the institution. Finally, strategies were defined that will make it possible to improve working conditions, involving the identification of stressful aspects of work, as well as actions to reduce them or, if possible, eliminate them.

KEYWORDS. - Stress, Work stress, Work stressors, Work satisfaction, Stress management strategies.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tribunal de graduación	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos.....	4
General.....	4
Específicos	4
CAPITULO I - MARCO TEÓRICO	5
1.1. Bases teórico-científicas	5
1.1.1 El estrés: enfoques, síntomas, fases y etapas	5
1.1.2 El estrés laboral: tipos, estresores laborales, efectos y consecuencias	8
1.1.3 Estrategias de manejo de estrés en las labores.....	12
1.2. Antecedentes	15
1.3. Marco legal	17
CAPÍTULO II – METODOLOGÍA.....	19
2.1 Tipo de estudio.....	19
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos.....	24
2.5 Plan para el procesamiento y análisis de datos	26

CAPÍTULO III – RESULTADOS.....	27
3.1 Medición del estrés laboral	28
Análisis resumen de los factores de estrés laboral.....	42
3.2 Medición de la satisfacción laboral	45
Análisis resumen factores de satisfacción laboral	55
3.3 Estrategias contra el estrés laboral.....	57
CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN.....	59
CAPÍTULO V – CONCLUSIONES	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones	63
Referencias.....	64
Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Operacionalización de variable de investigación	21
Tabla 2.- Operacionalización de variable de investigación	22
Tabla 3.- Población	23
Tabla 4 Nomenclatura de fórmula muestral	23
Tabla 5.- Muestra.....	24
Tabla 6.- Ítems por factores	24
Tabla 7.- Niveles de estrés.....	25
Tabla 8.- Factores de satisfacción.....	25
Tabla 9.- Estrategias de prevención y control del estrés.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Estrés laboral generado en el factor respaldo de grupo.....	28
Figura 2.- Estrés laboral generado en el factor falta de cohesión	30
Figura 3.- Estrés laboral generado en el factor influencia del líder	32
Figura 4.- Estrés laboral generado en el factor territorio organizacional	34
Figura 5.- Estrés laboral generado en el factor de tecnología.....	36
Figura 6.- Estrés laboral generado en el factor de estructura organizacional	38
Figura 7.- Estrés laboral generado en el aspecto de clima organizacional	40
Figura 8.- Estrés laboral generado en el aspecto de clima organizacional	42
Figura 9.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción intrínseca del trabajo.....	45
Figura 10.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción ambiente físico.....	47
Figura 11.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción con prestaciones.....	49
Figura 12.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción con supervisión	51
Figura 13.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción por participación	53
Figura 14.- Niveles de satisfacción laboral de funcionarios	55

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En la actualidad, el estrés laboral es un fenómeno presentado con mucha más frecuencia en las empresas, industrias e instituciones, sea por los cambios que se han presentado en los tipos de trabajo, por la monotonía de las actividades realizadas, por el cansancio de los trabajadores, entre otros aspectos.

El estrés es reconocido como una significativa dificultad que tiene una influencia directa en la salud de los trabajadores y, en consecuencia, en la gestión de las organizaciones a las que pertenecen. En el momento en que un funcionario está estresado, suele tener mayores afecciones de salud, ser menos productivo en sus labores y presentar síntomas psicológicos y de conducta que afectan su relación personal, familiar y laboral.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2014), el estrés laboral es:

La reacción que se puede presentar en una persona ante exigencias y presiones que de cierta forma no se ajustan a sus capacidades, conocimientos o experiencia laboral y que de manera significativa ponen a prueba su capacidad para afrontar y superar la situación. (p.28)

Se puede acotar que el estrés laboral surge cuando las exigencias de la actividad laboral superan la capacidad que tienen los trabajadores para desarrollarlas y por lo general se manifiesta en varios síntomas que van desde mostrarse irritable, deprimido o presentando síntomas de agotamiento mental y físico.

La presente investigación buscó analizar el estrés y los niveles que presentan los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas (GADME), de tal manera que la obtención de datos derivada de este proceso analítico permita establecer estrategias que mejoren la condición laboral de los involucrados. Es sumamente importante que los colaboradores de la

institución puedan manejar adecuadamente el estrés laboral que generalmente se presenta en la cotidianidad y que afecta a la productividad y gestión de estos actores.

Planteamiento del problema

El GADME tiene como misión planificar el desarrollo cantonal en función de prestar servicios públicos de calidad a la ciudadanía, apoyando el desarrollo local, promoviendo el mantenimiento del ambiente y proyectando el cambio respecto a las exigencias del mundo actual (GADME, 2020).

Para el cumplimiento de esta misión, el GADME cuenta en el área operativa con personal que, según su ubicación en la estructura organizacional, realiza actividades referentes al control de expendio de productos de calidad en los centros de abastos, controles sanitarios en locales comerciales y de servicios, control de permisos de funcionamiento, uso de la vía pública, mantenimiento y limpieza del cantón, entre otros.

Dentro de esta área operativa municipal, a pesar de que todos hacen su mayor esfuerzo para contribuir al logro de los objetivos institucionales, se han presentado ciertas situaciones de estrés laboral que necesitan ser tomadas en consideración y analizarlas debido a que afectan el normal desarrollo de las actividades departamentales.

Conversaciones preliminares con funcionarios del área de higiene del GADME, permitieron conocer aspectos que se presentan en el desarrollo de las actividades cotidianas de este departamento. Dificultades para concentrarse, disminución del rendimiento por parte de trabajadores, olvidos frecuentes, desmotivación, problemas para tomar decisiones, atrasos en la ejecución de sus labores, problemas entre compañeros, altos niveles de preocupación, entre otros, son situaciones que se generan según los criterios de los consultados, por la carga de estrés que tienen para desarrollar sus funciones.

Debido a lo expuesto y considerando que el estrés laboral es un problema presente en el área de higiene municipal del GADME, la presente investigación buscó analizar de manera objetiva la situación presentada, estableciendo pautas para enfrentar este

fenómeno sociolaboral y su relación con la satisfacción laboral de los funcionarios municipales.

En virtud de que las funciones y carga laboral se incrementan por las exigencias de brindar servicios públicos de calidad, se pretende con los resultados a obtener, dotar de estrategias que permitan contrarrestar el estrés laboral y ayuden a los funcionarios a desarrollar de mejor forma sus responsabilidades.

Con los antecedentes expuestos, se formuló la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la situación actual de estrés laboral y cómo incide en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas?

Las interrogantes secundarias a las que se pretendió dar respuesta fueron:

- ¿Cuáles son las causas que generan estrés laboral en el personal del área de higiene del GADME?
- ¿Cuál es la influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del GADME?
- ¿Qué estrategias permitirían contrarrestar el estrés laboral del personal del área de higiene del GADME?

Justificación

En el ámbito organizacional, el estrés laboral es un fenómeno que presenta grandes afectaciones a los trabajadores que lo padecen, conllevando un alto costo no sólo personal, sino psicosocial e incluso económico. Afecta de manera muy significativa en el comportamiento de las personas y del entorno laboral en el que se desenvuelven.

La importancia de desarrollar la presente investigación radica en que se hace necesario y conveniente identificar el estrés laboral y los niveles que presentan quienes laboran en el departamento de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, de tal manera que se

puedan establecer los pasos iniciales a seguir para disminuir y controlar en lo posible este mal que afecta a los colaboradores y que afecta a su desenvolvimiento.

La pertinencia del estudio radicó en que el problema del estrés es una situación o condición laboral que se está presentando cada día con más frecuencia y que de no establecer alternativas que permitan hacer frente a las condiciones personales, psicológicas y conductuales, afectará no solo la gestión personal, sino que presentará dificultades para lograr los objetivos organizacionales.

Los beneficiarios del estudio son por una parte los funcionarios del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, quienes podrán comentar y poner a consideración las causas o situaciones que originan estrés laboral para, sobre tales condiciones, emplear actividades institucionales que mejoren la situación. Del mismo modo, también se verá beneficiada la institución, ya que, aunque el estrés laboral sea una situación difícil de evitar, haciendo esfuerzos para controlarla y en lo posible disminuirla, se podrá contar con trabajadores comprometidos y con disposición para incrementar sus niveles de compromiso y productividad para con la entidad.

Objetivos

General

Analizar el nivel de estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

Específicos

- Identificar las causas que generan estrés laboral en el personal del área de higiene del GADME.
- Definir el nivel de influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del GADME.
- Señalar estrategias que permitan contrarrestar el estrés laboral del personal del área de higiene del GADME.

CAPITULO I - MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

1.1.1 El estrés: enfoques, síntomas, fases y etapas

Según Peiro (2016), al estrés se lo puede considerar desde una triple apreciación; en forma de estímulo, a través de respuestas y en forma de interacción de un ser humano con el ambiente que lo rodea. Además, desde un punto de vista de la física, el estrés se lo considera como el resultado de una presión que genera alteraciones temporales o incluso permanentes en las personas que la sufren.

El estrés es definido por Lazarus y Folkman (2012) como “Un problema de tipo muscular en el que se contraen y endurecen los músculos en niveles superiores a los que se necesitan tener para un movimiento normal” (p. 16).

García y González (2009) definen al estrés como:

Una tensión que generalmente deriva de condiciones de agobio y que provoca en las personas, inadecuadas relaciones entre su mente y su cuerpo, así como efectos psicológicos que en ocasiones se vuelven de gravedad. El estrés es un estado de tensión física y psicológica que se produce si existe un desequilibrio entre las demandas planteadas por el medio y que produce conflictos, insatisfacciones y dificultades en su desenvolvimiento social. (p. 85)

Podría acotarse que el estrés es un proceso que se presenta generalmente cuando una persona hace frente a una situación compleja que puede llegar a desbordar sus capacidades y recursos. Con frecuencia, las situaciones que generan estrés se relacionan con aspectos que presentan un sobreesfuerzo de la persona que pone en riesgo su bienestar.

De acuerdo con Karasek (2012) y su definición psicológica, existen tres enfoques bajo los cuales se puede entender este fenómeno:

Si se lo considera un estímulo, el estrés puede llegar a generar una reacción propia del organismo de la persona. Si es visto como una respuesta, se refleja en los cambios notables de conducta, en la fisiología e incluso en emociones expresadas por las personas. Al final, si el estrés es considerado como interacción genera que se note su acción entre las características provenientes del estímulo en pos de dar respuesta a ellos con los recursos que cuente. (p. 93)

Se considera que el estrés, según las características individuales, como las del entorno que rodea al individuo, es una situación dinámica que generalmente se presenta cuando las personas ven como amenaza alguna situación; en el confluyen indistintamente varios síntomas entre los que según Pérez (2013), se destacan los siguientes:

- Depresión
- Insomnio
- Dolores de cabeza
- Problemas de digestión
- Sarpullidos en la piel
- Problemas sexuales
- Presencia de nervios
- Latidos rápidos
- Problemas de diarrea

El nerviosismo, por lo general, es el primer síntoma que se presenta, estado en el que el organismo nervioso presenta respuestas exageradas a los estímulos calificados de normales. Por otra parte, la ansiedad es una característica común de los individuos que tienen situaciones de estrés. “Se trata de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente, pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable, alternancias entre estreñimiento y diarrea” (Pérez, 2013, p. 28).

Respecto a las etapas del estrés, es importante considerar los criterios de Martínez (2015), quien resalta que esta condición presenta tres etapas claramente definidas.

Una primera instancia genera que el cuerpo de la persona sea capaz de reconocer el estrés y toma una respuesta automática para fugar o combatirlo. Se produce la liberación de hormonas de parte de las glándulas conocidas como endocrinas, produciendo un incremento tanto de la respiración como de los latidos que genera el corazón, aumenta considerablemente la azúcar en el organismo, hay mayor transpiración y la digestión presenta problemas. Viene luego una segunda instancia en la que el cuerpo, presentando condiciones de resistencia, busca la reparación propia de los daños causados por la condición y en el caso de que el estrés se continúe presentando, el cuerpo seguirá en un estado de alerta, pero no podrá realizar la reparación automática de los daños. La tercera instancia empieza con la sostenibilidad de la resistencia del cuerpo; se presentan aspectos como agotamiento generado por la propia condición de estrés, cuya continuidad disminuye considerablemente la energía reservada que puede tener el cuerpo y podría causar condiciones extremas como dolores musculares, problemas de hipertensión, dolores de cara, problemas en la menstruación, entre otros. (p. 119)

Respecto a las fases del estrés, Solas (2010) señala las siguientes:

Alarma, caracterizada por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés; resistencia, en donde la activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza y; agotamiento, fase en la que el organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación, queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. (p. 79)

Es importante acotar que a partir del estrés se generan otras situaciones complejas; entre las principales amenazas que desembocan en esta problemática son el avance tecnológico, nuevas formas de trabajo e incluso la resistencia de los trabajadores a aceptar cambios en las organizaciones.

Del mismo modo, cuando las responsabilidades que cumplir han aumentado significativamente y son difíciles de realizar, da paso al estrés de tipo laboral que es muy común en las organizaciones. Es necesario entonces, identificar y analizar cuáles son los tipos de estrés más conocidos, las causas que los generan, así como los efectos y consecuencias que pueden ocasionar en los trabajadores.

1.1.2 El estrés laboral: tipos, estresores laborales, efectos y consecuencias

Weiler (2014) define el estrés laboral como “el conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve” (p. 26). Las principales características de una persona con estrés laboral se reflejan en la negatividad de poder enfrentar las situaciones que se han convertido en adversas para trabajador.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015), el estrés conocido como laboral es el resultado de la combinación de diferentes presiones y exigencias del trabajo que tienen dificultades para ajustarse a las capacidades que tiene el trabajador y que indudablemente ponen dudas en la forma de enfrentar tales situaciones. El estrés laboral se ha presentado continuamente en las sociedades en donde se tienen muchas industrias, lugares en los que, por la respuesta a las exigencias laborales, se presentan muchas saturaciones a nivel emocional como físico en los trabajadores.

De acuerdo con Slipak (2007) se considera al estrés en las labores como el proceso que presenta el organismo en función de proveer de un equilibrio interno, acomodarse a los requerimientos laborales y a las presiones que se presentan en el entorno laboral.

Es importante mencionar también que, el estrés es considerado como la contestación que da el organismo de una persona, con la intención de afrontar y adaptarse a complicaciones de tipo interno y externo que se presenta en base a la relación social o de trabajo en la que se encuentra.

Según Campos (2016), sobre el estrés laboral afirma:

Se presentan generalmente dos tipos de estrés en los entornos laborales, uno considerado episódico, que por sus características se presenta momentáneamente, que no se extiende por muchos periodos de tiempo y que luego de ser enfrentada, se terminan los síntomas presentados inicialmente; se podría tomar como ejemplo el estrés que se genera cuando una persona es despedida de su trabajo. Existe otro tipo de estrés conocido como estrés crónico que generalmente se presenta cuando la persona es sometida por condiciones laborales inadecuadas, realización de mucho trabajo, toma de decisiones de mucha importancia. Los síntomas de este tipo de estrés se presentan de forma constante, siempre y cuando no se logre dar respuesta a las exigencias que se presentan y que fueron la causa de su aparición en la vida de las personas. (p. 58)

Teniendo en consideración las causas que predisponen a procesos de estrés laboral, según un documento del Sindicato de Enfermería de España SATSE (2015), se pueden identificar tres tipos de estresores o causas del estrés laboral:

a) Estresores causados por el ambiente físico

- Iluminación. - Cuando no se cuenta con un lugar en el que exista un adecuado nivel de luz para desarrollar su trabajo.
- Ruido. - Cuando en el lugar de trabajo existen sonidos muy fuertes que no permiten la concentración en el trabajo.
- Contaminación. - Cuando existen situaciones en donde por riesgos químicos o biológicos se pueda estar expuesto a afectación en la salud.
- Temperatura. - Cuando existen ambientes o muy calurosos o muy fríos que no permiten una adecuada labor de los colaboradores.

b) Estresores causados por la tarea

- La mente frente al trabajo. - Cuando el trabajador pone de manifiesto una gran energía física y mental en el desarrollo de sus tareas.

- Control frente a la tarea. - Cuando las tareas o actividades que se piden realizar al trabajador están alejadas de sus capacidades y conocimientos.

c) Estresores en la institución

- Problemas en los roles. - Al presentarse grandes diferencias entre el rendimiento que se espera de los trabajadores y lo que realmente le pide su institución.
- Por jornada de trabajo. - Cuando las empresas u organizaciones generan un excesivo desgaste tanto de manera mental como de manera física y por ende impide que los colaboradores enfrenten las situaciones de estrés.
- Por problemas en las relaciones personales de los trabajadores. - Cuando existen indiferencias, no existe amistad o han existido problemas personales.
- Poco desarrollo de los trabajadores. - Cuando no se presentan espacios para que los trabajadores puedan desarrollarse en el trabajo, ascender, lograr mejores remuneraciones, entre otros.

Respecto a los efectos del estrés laboral, Leka y Griffiths (2016) mencionan que son características en el momento que se presenta algún tipo de estrés, los mismos que deben ser afrontados oportunamente para evitar perjuicios personales y laborales.

El estrés laboral afecta directamente a la salud de las personas que la sufren, generando en ellas agotamientos mentales que por ende causan problemas psicológicos que deben ser atendidos de manera inmediata. Los efectos que tiene el estrés son diferentes para cada persona; mientras en unos se presentan comportamientos poco vistos en el trabajo, otros presentan notoriamente una mala salud tanto física como mental.

Respecto a los efectos del estrés laboral dentro de las organizaciones, se considera que cuando los empleados y funcionarios pasan por etapas de estrés, disminuyen considerablemente su productividad y por ende no permiten cumplir con las metas y resultados que se plantean inicialmente (Leka y Griffiths, 2016).

El estrés a nivel laboral tiene grandes repercusiones en la vida de las personas, no solo a nivel familiar sino también a nivel organizacional. Todo esto depende de las formas en que los trabajadores asimilen los distintos factores que han desencadenado el estrés y la manera en que las organizaciones enfrentan el estrés de sus trabajadores y buscan alternativas para mejorar su gestión.

Para Azcuenaga (2011), entre las principales consecuencias del estrés laboral se pueden mencionar:

Sobre las consecuencias sobre la persona, las secuelas que causa el estrés laboral en la salud de quienes la padecen se presentan también de acuerdo a las particularidades de sí mismos. En función de lo expresado, características como la capacidad de un colaborador para adaptarse a las situaciones, aciertos y tiempos en su reacción, formas de comportarse y la percepción que tenga sobre el aspecto causante del estrés, son importantes condiciones que marcan una pauta en la condición de salud del trabajador. Respecto a las consecuencias físicas, las consecuencias que puede generar el estrés laboral es diverso y muy significativo. Enfermedades digestivas como gastritis, problemas de úlceras, dificultades en el colon; enfermedades cardiovasculares como hipertensión, cefaleas, arritmias; enfermedades endocrinas como obesidad, diabetes, bulimia; problemas nerviosos como migrañas, dolores intensos de cabeza; impotencia alteraciones menstruales, eyaculación temprana entre enfermedades ginecológicas; enfermedades de la piel como acné, pérdida de cabello, alta sudoración; problemas respiratorios como alergias, asma; disminución en los niveles inmunológicos de la persona. (Azcuenaga, 2011, p.76)

Para Fernández (2015) existen también consecuencias conductuales, las que pueden identificar alteraciones en la conducta de los trabajadores como dificultades para hablar, tener imprecisiones en las formas de comunicarse. Del mismo modo se suelen presentar en varias ocasiones estallidos emocionales, impulsos agresivos en conductas, falta de apetito, incremento en el consumo de alcohol o incluso de drogas.

El mismo autor señala también consecuencias cognitivas, que entre los efectos más notorios se pueden identificar en la muestra de preocupación, humor cambiante, poca

concentración en el trabajo realizado, problemas en la elección de decisiones, mucha sensibilidad para recibir críticas y la falta de capacidad para no controlar lo que pasa en su vida.

Según Daza (2015), hay consecuencias sociales que se reflejan en problemas con sus cónyuges, con los hijos, no hay disponibilidad para compartir momentos en familia, resta la comunicación y genera distanciamiento. Por último, existen en la empresa, en donde se pueden notar problemas de indisciplina, reducción de productividad y calidad de trabajadores, insatisfacción, inadecuadas relaciones interpersonales, mucha rotación, entre otros.

Toda vez que se han identificado y analizado los tipos de estrés, las causas que los generan y los efectos en la vida de las personas, es conveniente que se identifiquen posibles alternativas y estrategias que ayuden a disminuir en lo posible las afectaciones que causan en la actividad laboral de las organizaciones.

1.1.3 Estrategias de manejo de estrés en las labores

Para Houtman y Jettinghoff (2016), aunque no exista una receta o procedimiento detallado para prevenir el estrés dentro de las organizaciones, se ponen a disposición lineamientos que permitan prevenir o posiblemente reducir los niveles problemáticos de estrés en sus colaboradores.

Una de las condiciones más importantes para que los trabajadores se sientan bien y en condiciones mentales y físicas para realizar adecuadamente su trabajo se basa en que si consideran que sus autoridades se preocupan por su salud, realizan procesos de motivación y promueven el control de la satisfacción de sus colaboradores.

Robbins (2014) considera que los directivos de las organizaciones, en pos de buscar la prevención del estrés laboral dentro de su grupo de trabajo, deben considerar aspectos como los siguientes:

- Es sumamente necesario que se diseñe y se plasme documentalmente, el compromiso de las autoridades de las organizaciones para poner mucha atención a situaciones que generen estrés laboral entre sus colaboradores.
- Se deben ejecutar programas de socialización y concientización dirigidos, tanto a autoridades como a trabajadores en general, de tal manera que se genere una conciencia sobre el entendimiento del estrés laboral y sus consecuencias.
- Es importante que los departamentos de bienestar laboral o los encargados de la gestión del personal, realicen seguimiento a las formas de interacción de los trabajadores en sus familias, en su comunidad, de tal manera que puedan irse identificando posibles afectaciones derivadas del estrés laboral.
- Aplicar métodos de evaluación e indicadores de estrés laboral dentro de las organizaciones con la finalidad de hacer las comparaciones entre los trabajadores y el desarrollo de sus tareas; observar su productividad, desarrollo, formas de actuar.
- Involucrar a los trabajadores en la creación de comisiones de salud y seguridad, cuya tarea principal sea estar pendiente de que sus compañeros desarrollen su trabajo en adecuadas condiciones y que, de presentarse casos de posible estrés, se coordinen alternativas con las autoridades para su rápida solución.
- Programar actividades de retroalimentación con los colaboradores, de tal manera que, si los trabajadores son quienes conocen de forma efectiva sus puestos de trabajo, son ellos mismos los que pueden definir situaciones que eviten la continuidad y el estrés por tareas que no gusten de ser realizadas.
- Establecer objetivos en los que se determinen límites de tiempo para brindar informes sobre la posible aparición de niveles de estrés entre los colaboradores.

Para Mena (2014), es importante tener en consideración el análisis continuo de los factores y grupos que pueden considerarse de riesgos. Es necesario que se desarrolle un profundo análisis detallado de las condiciones laborales, ya que los resultados de esta evaluación permitirán conocer las características individuales de los colaboradores y las formas en las que realizan su gestión.

Los autores señalan que son varios métodos que pueden utilizarse en este análisis y recopilación de información, entre los que se destaca la aplicación de cuestionarios en los que se busque conocer las condiciones de trabajo, las posibles fuentes de estrés, las tareas que no están al alcance de sus capacidades, lo que necesitan los trabajadores para sentirse más a gusto, entre otros aspectos.

Román (2015) señala que es necesario que las organizaciones establezcan planes de acción en los que se definan lineamientos con los que se puedan mejorar y evaluar constantemente la condición laboral de los trabajadores y buscar alternativas para disminuir y controlar en lo posible los niveles de estrés. El citado autor afirma que se deben considerar aspectos como:

- Generar cambios en la cultura organizacional y organización del trabajo.
- Verificar y de ser necesario, redistribuir el trabajo entre los colaboradores.
- Aplicar procesos de rotación del trabajo para evitar el continuismo y la negativa costumbre de realizar siempre la misma labor.
- Proveer la mejora continua de actividades mecánicas y ergonómicas en las áreas de trabajo respectivo.
- Revisar si los horarios de trabajo deben ser modificados y orientados a periodos de tiempo que no generen afectaciones ni sobrecargas en horarios.
- Promover consultas y conversaciones directas con los trabajadores para conocer cómo se sienten y estar pendientes de su desarrollo laboral y personal.

Es importante considerar que todo tipo de medidas que se tomen para la reducción y manejo de los niveles de estrés en las organizaciones, deben considerarse también a la mejora continua de las habilidades técnicas de los colaboradores, su capacidad de adaptarse a los medios y entornos laborales, el desarrollo de sus capacidades y aptitudes, entre otros aspectos que le permitan sentirse satisfecho y con ganas de efectuar su trabajo sin presiones.

Por último, se considera que la combinación y adecuada relación de aspectos institucionales e individuales pueden ser la mayor fuente de prevención de problemas de estrés laboral ya que esta relación se enfoca no solo en lo que desea alcanzar la empresa respecto a sus objetivos organizacionales, sino también busca el logro de metas de los funcionarios, tanto a nivel personal como profesional.

1.2. Antecedentes

Se hizo necesario para el adecuado fundamento investigativo, que se identifiquen estudios que se hayan desarrollado en años anteriores sobre los que se analice la temática del estrés laboral, de tal manera que se pueda contar con guías teóricas y metodológicas que respalden el proceso de la actual investigación.

Un artículo científico realizado por Suárez (2013), planteó como objetivo la aplicación de la escala establecida por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para colaboradores de un centro telefónico de Lima, Perú. Se presentó un diseño descriptivo no experimental que buscó describir la variable del estrés laboral de los trabajadores y también instrumental porque tuvo como objetivo adaptar este instrumento en la entidad de estudio. Los resultados permitieron evidenciar que en el área de atención al cliente se presentan bajos niveles de estrés en un porcentaje del 20.2% mientras que en el área de ventas se presentaron altos niveles de estrés en un porcentaje del 22.2%.

Álvarez (2015) desarrolló un estudio en el que se planteó como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de un Núcleo Universitario Público Venezolano. Sobre la metodología de estudio, fue una investigación considerada no experimental, calificada como correlacional y realizada en el campo mismo del fenómeno, en donde se tomó una muestra de 41 colaboradores de esta entidad. Para la obtención de la información se usaron la encuesta y un proceso de observación de campo. Entre los resultados obtenidos se pudo destacar que el estrés laboral tiene una incidencia directa sobre el desempeño de los colaboradores,

identificando varios estresores laborales, ausencia de actividades de recreación, factores psicosociales que disminuyen la eficiencia en la gestión institucional.

En el estudio de García (2016), se planteó como objetivo general analizar el estrés de los colaboradores de una Universidad en la ciudad de Cuenca, teniendo como variables investigativas aspectos como relación laboral, cargo, biodatos, efectos del trabajo. Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo y transversal, tomando una muestra de 240 trabajadores que resultaron de la aplicación de una fórmula muestral efectuada a 607 funcionarios. Se aplicaron los instrumentos de la encuesta, entrevista, ambas utilizando la herramienta del cuestionario. Los resultados mostraron que el 14.58% de trabajadores realizan un trabajo activo; trabajo pasivo un 43.75%; como alta y baja tensión 23.75% y 17.92% respectivamente. Se demostró con los resultados de las variables que existen altas posibilidades de que los funcionarios puedan desarrollar enfermedades físicas y mentales en el personal administrativo de la institución.

Paredes (2016) estableció como objetivo determinar el grado con el que influye el estrés de los trabajadores en su satisfacción personal y profesional dentro de una proveedora de insumos médicos. Respecto a la metodología de estudio, la investigación fue de tipo cuantitativa porque buscó determinar los actuales niveles de estrés y entender cómo afecta al desempeño laboral. Entre los resultados se estableció preliminarmente que son bajos los niveles de estrés sobre las labores y la presentación de esta problemática se da principalmente cuando se dan cambios en los sistemas tecnológicos, influencias negativas del líder, bajo respaldo de grupo de trabajo, entre otras. Así mismo, al aplicar el chi-cuadrado se pudo evidenciar que el estrés es independiente de los niveles de satisfacción laboral puesto que ambas se manifiestan de manera individual con total independencia.

En la tesis de maestría de Jaramillo (2016), quien identificó como objetivo de investigación determinar si el estrés laboral incide en el clima organizacional del Palacio municipal en el Municipio del cantón Mejía. En cuanto a aspectos metodológicos fue un estudio de tipo descriptivo, explicativo y correlacional debido a que se pretendió explicar y relacionar las variables de estudio identificadas; la población estuvo conformada por 189 empleados de la entidad municipal a quienes se les aplicó un cuestionario de estrés laboral y una escala de clima organizacional. Sobre resultados obtenidos, el estrés en aspectos laborales no se considera como un factor que altera o incide en el clima

organizacional de esta entidad municipal. Sin embargo, dentro de las necesidades de los trabajadores se identificó que se hace necesario la implementación de pausas activas, ejercicios de relajación estímulo de la percepción, noción del dialogo y trabajo en equipo que, son entre otros, factores que generan alivio a las altas cargas de trabajo que se presentan.

1.3. Marco legal

La investigación observó diversas leyes y normativas vigentes en las que se contengan disposiciones respecto a la seguridad y salud laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en entidades o empresas asentadas en el Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), tiene garantías generales y específicas para todos los ciudadanos y en el caso de seguridad de trabajadores, se deben considerar lo siguiente:

Art. 32: La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo.

El Art. 33 de la Constitución define al trabajo como el derecho que tienen todos los ciudadanos, es por tanto aplicable al Gobierno Municipal de Esmeraldas; debe ser realizado de manera saludable, es decir prestar las garantías suficientes para el desarrollo de sus tareas de una forma segura. Por esta razón, se deben poner a disposición todos los medios que promuevan una digna labor, así como de garantizar entornos que precautelen la salud mental de los colaboradores.

Existen también tratados y convenciones que se toman en cuenta en el Ecuador como:

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 (CAN o Comunidad Andina de Naciones).
- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución 957

- Convenio 121

Todos los tratados aplicables a nivel internacional y que se han tomado en cuenta en el Ecuador para asegurar la salud de los trabajadores han promovido la generación de sistemas en los que se gestione la salud y seguridad de los trabajadores, a más de su obligatoria aplicación tanto en entidades estatales como privadas.

El Código del Trabajo (2014), se basa en que los trabajadores de cualquier entidad, sin importar su tipo, deben ser protegidos, convirtiéndose en una obligación de los patronos, el cumplimiento de toda la normativa establecida en este código. En este sentido el Gobierno Municipal de Esmeraldas deberá observar todas las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo en cuanto a brindar y promover la salud mental y laboral de sus funcionarios.

El Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos de Trabajo (2010), en su artículo 9 establece que deben programarse y llevarse a cabo auditorías que evalúen el riesgo que se presenta en la ejecución de labores en las entidades, siempre tomando en consideración la planificación promovida por el Seguro de Riesgos. Por esta razón, la empresa u organización deberá implementar un sistema en el que se garantice una evaluación constante de la seguridad y del sistema de salud que tienen los trabajadores.

El Reglamento de Seguridad, Salud de Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente Laboral: Decreto Ejecutivo 2393 (2010), en su artículo 1 dispone que la seguridad debe establecerse como política de trabajo y dentro de sus competencias, debe promover aspectos preventivos y en lo posible, actividades que logren disminuir o en su defecto eliminar todo tipo de riesgos laborales.

Respecto a la responsabilidad de elaborar y ejecutar las políticas de seguridad, será el alcalde del Gobierno Municipal de Esmeraldas como facilitador de recursos para asegurar el buen cumplimiento de este decreto.

CAPÍTULO II – METODOLOGÍA

De acuerdo con Gómez (2012), la metodología de investigación es la disciplina encargada de estudiar críticamente los diferentes procedimientos y medios que se aplican para alcanzar y crear un nuevo conocimiento dentro de los procesos de la investigación científica.

En torno al criterio manifestado, es necesario que el investigador, al momento en el que va a realizar un proceso de investigación, defina previamente una metodología que posibilite una actuación lógica, ordenada, organizada y sistemática en el desarrollo de la investigación. Se presenta a continuación el proceso metodológico que se aplicó en la presente investigación, de manera que se establezcan procedimientos ordenados que permitan cumplir con los objetivos propuestos en torno al análisis del estrés que se presenta en los colaboradores de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

2.1 Tipo de estudio

Respecto al paradigma de la investigación, el presente estudio fue de tipo cuantitativo, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como un proceso deductivo que, por medio de la medición numérica y el análisis estadístico, posibilita la obtención de resultados que permiten hacer generalizaciones. Tomando en consideración esta definición, la presente investigación, con el propósito de obtener información relevante que permitiera conocer el objeto de estudio, aplicó instrumentos para con sus resultados estadísticos, medir el estrés laboral del personal del área de higiene del GADME y paralelamente conocer la satisfacción laboral de los funcionarios.

En cuanto al enfoque de la investigación, fue un estudio descriptivo, considerado por Méndez (2003) como un estudio que pone de manifiesto y consideración la estructura de los fenómenos por medio del establecimiento de comportamientos concretos con la aplicación de técnicas específicas de recolección de información, mostrando las características y actitudes del universo objeto de estudio. En este sentido la investigación que se realizó buscó describir las características de los funcionarios del área de higiene

municipal del GADME, respecto a las condiciones que predisponen el estrés laboral, las afectaciones a su desempeño y los niveles de satisfacción laboral que presentan.

Acotar también que, en función del lugar y los medios para el trabajo, la presente fue una investigación de campo, a la que Balestrini (2003) califica como la investigación que se realiza en el lugar mismo en el que se presenta el fenómeno investigativo. En el presente caso, se realizó en las oficinas del GADME, aplicando los instrumentos respectivos entre los funcionarios del área de higiene municipal.

Respecto al diseño de la investigación, se lo consideró no experimental, definida por Fernández y Baptista (2014) como un tipo de investigación que trabaja sobre las realidades de un hecho en particular y al no manipular variables a profundidad, tiene como característica principal solo presentar una interpretación correcta del estudio. En este sentido, la presente investigación estudió el estrés de colaboradores del departamento de higiene en el GADME para diagnosticar la situación actual y plantear estrategias que ayuden a mejorar su condición.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.- Operacionalización de variable estrés laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés laboral	Se define como “El conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve” (Weiler, 2014, p. 26).	<p>Marco teórico sobre estrés laboral, causas, consecuencias</p> <p>Metodología de investigación a aplicar</p> <p>Técnicas para recolectar datos investigativos</p> <p>Conclusiones</p>	<p>Respaldo de grupo</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Territorio institucional</p> <p>Aspectos tecnológicos</p> <p>Organización empresarial</p> <p>Ambiente institucional</p>	<p>Encuesta sobre estrés laboral - OIT-OMS (1996)</p> <p>25 ítems</p> <p>Instrumentos anexos</p>

OIT-OMS (1996)
Adaptado por Autor

Tabla 2.- Operacionalización de variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	Se refiere a un estado emocional considerado positivo respecto de la actitud que tienen los trabajadores para desarrollar las tareas diarias que les son encomendadas (Lucke, 2016).	<p>Teoría sobre estrés laboral, causas, consecuencias</p> <p>Metodología de investigación a aplicar</p> <p>Técnicas para recolectar datos investigativos</p> <p>Conclusiones</p>	<p>Satisfacción intrínseca del trabajo</p> <p>Satisfacción con ambiente físico</p> <p>Satisfacción con prestaciones</p> <p>Satisfacción con supervisión</p> <p>Satisfacción con participación</p>	<p>Cuestionario de satisfacción laboral - Melía y Peiró (1998)</p> <p>23 ítems</p> <p>Instrumentos anexos</p>

Melía y Peiró (1998)
Adaptado por Autor

2.3 Población y muestra

El estudio fue desarrollado en la Dirección de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas por lo que el universo poblacional fueron los funcionarios que allí desarrollan sus labores, los que se detallan en la Tabla 3:

Tabla 3.- Población

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Funcionarios LOSEP	23	6%
2	Funcionarios Código de Trabajo	376	94%
TOTAL		399	100%

Fuente: Dirección de higiene municipal

Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta al autor Mantilla (2006), quién estableció la siguiente fórmula para tal proceso y las nomenclaturas de la fórmula muestral se identifican en la Tabla 4.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N e^2 + Z^2 P Q N}$$

Tabla 4 Nomenclatura de fórmula muestral

NOMENCLATURA	DESCRIPCIÓN
n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño de población – 399 funcionarios
P	Probabilidad de éxito (si se desconoce P = 0,5)
Q	Probabilidad de fracaso (Q = 1-P)
Z	Valor de distribución normal estándar (95%) = 1,96
E	Error de estimación 5%

Mantilla (2006)

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(399)}{(399) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$N = \frac{383,1996}{0,9975 + 0,9604}$$

$$N = \frac{383,20}{1,9579}$$

Respecto de la muestra definitiva que se tomó en consideración en el presente estudio se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5.- Muestra

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Funcionarios LOSEP	12	6%
2	Funcionarios Código de Trabajo	184	94%
TOTAL		196	100%

Fuente: Dirección de higiene municipal Esmeraldas

2.4 Técnicas e instrumentos

Cuestionario sobre estrés laboral – OIT-OMS

Se aplicó la encuesta de estrés laboral publicado por la OIT-OMS (1996), que tiene 25 ítems en los que se analizan varios factores como estresores laborales tales como las condiciones del ambiente de trabajo, dirección y formas de hacer liderazgo, talento humano, clima organizacional, entre otros.

Las respuestas obtenidas se agruparon en siete factores diferentes de estrés, que se detallan en la Tabla 6.

Tabla 6.- Ítems por factores

FACTORES	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

Llaneza (2009)

Para la interpretación de los resultados se sumó cada ítem del cuestionario, de modo que se pueda establecer el nivel de estrés de cada funcionario según lo establecido por el instrumento de la OIT-OMS. Para una mayor comprensión se presenta la Tabla 7.

Tabla 7.- Niveles de estrés

NIVELES 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

Llaneza (2009)

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Para valorar la satisfacción laboral de los funcionarios del área de higiene del GADME se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Melía y Peiró (1998), que consta de 23 ítems distribuidos en cinco aspectos tales como prestaciones, ambiente físico de labores, participación, supervisión, satisfacción intrínseca con las labores, los que se dividen y detallan en la Tabla 8.

Tabla 8.- Factores de satisfacción

FACTORES DE SATISFACCIÓN	ÍTEMS
Satisfacción intrínseca del trabajo	1-2-3-5
Satisfacción con ambiente físico	6-7-8-9-10
Satisfacción con prestaciones	4-11-12-22-23
Satisfacción con supervisión	13-14-15-16-17-18
Satisfacción con participación	19-20-21

Melía y Peiró (2009)

Es importante destacar que la aplicación de este instrumento fue de suma importancia en el desarrollo de la investigación, ya que luego de conocer los niveles de estrés de los funcionarios, fue importante también conocer sus niveles de satisfacción respecto al trabajo que realizan cotidianamente.

2.5 Plan para el procesamiento y análisis de datos

El proceso se desarrolló de la siguiente forma:

- Se visitó la institución con las normas de bioseguridad respectiva y desarrollar los instrumentos con los funcionarios del área de higiene del GADME.
- Una vez que se obtuvieron los resultados de los instrumentos se procedió a realizar una limpieza de la información, dejando de lado la que no resulte de mayor relevancia en torno a los objetivos de estudio o a su vez no tenga pertinencia.
- Se procedió luego a la tabulación de los datos con la información que se consideró necesaria y suficiente en el proceso de recolección y limpieza.
- Se establecieron los métodos estadísticos a utilizar para presentar los resultados.

Posteriormente, el análisis de los resultados se rigió según lo siguiente:

- Se identificaron las tendencias centrales o mayores relaciones sobre la base de los resultados de la encuesta sobre estrés laboral y sobre satisfacción laboral.
- Se procedió a la interpretación de resultados con el apoyo de los lineamientos establecidos en el marco teórico inicial.
- Al final del proceso se establecieron las respectivas conclusiones del estudio y las recomendaciones que se consideraron pertinentes.

CAPÍTULO III – RESULTADOS

Weiler (2014) define el estrés laboral como el conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve.

Dentro del presente estudio investigativo se estableció como objetivo principal, analizar el nivel de estrés suscitado en las labores y su incidencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. En función de lograr este objetivo se delinearon objetivos específicos que relacionados con la identificación de las causas que generan estrés laboral en el personal, el establecimiento del nivel de influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de los funcionarios y por último el señalamiento de estrategias que puedan contrarrestar este tipo de problemas en la institución.

Los funcionarios que participaron del trabajo investigativo fueron los funcionarios del área de higiene del GADME; 12 (6%) son funcionarios LOSEP y 184 (94%) pertenecen al Código del Trabajo. En cuanto a las características particulares, el 85% son hombres y el 15% son mujeres quienes se encuentran en una edad de 25 y 55 años de edad.

En cuanto al nivel de estudio, el 3% tienen estudios universitarios, el 66% tienen estudios secundarios, mientras que el 31% solo tiene nivel de estudio primario. En cuanto al tiempo de trabajo en la institución, el 28% tiene entre uno y 10 años, el 64% trabaja en la institución entre 11 y 20 años, en tanto que el 8% trabaja en la institución por un espacio de más de 20 años.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

3.1 Medición del estrés laboral

Factor Respaldo de grupo (8-19-23)

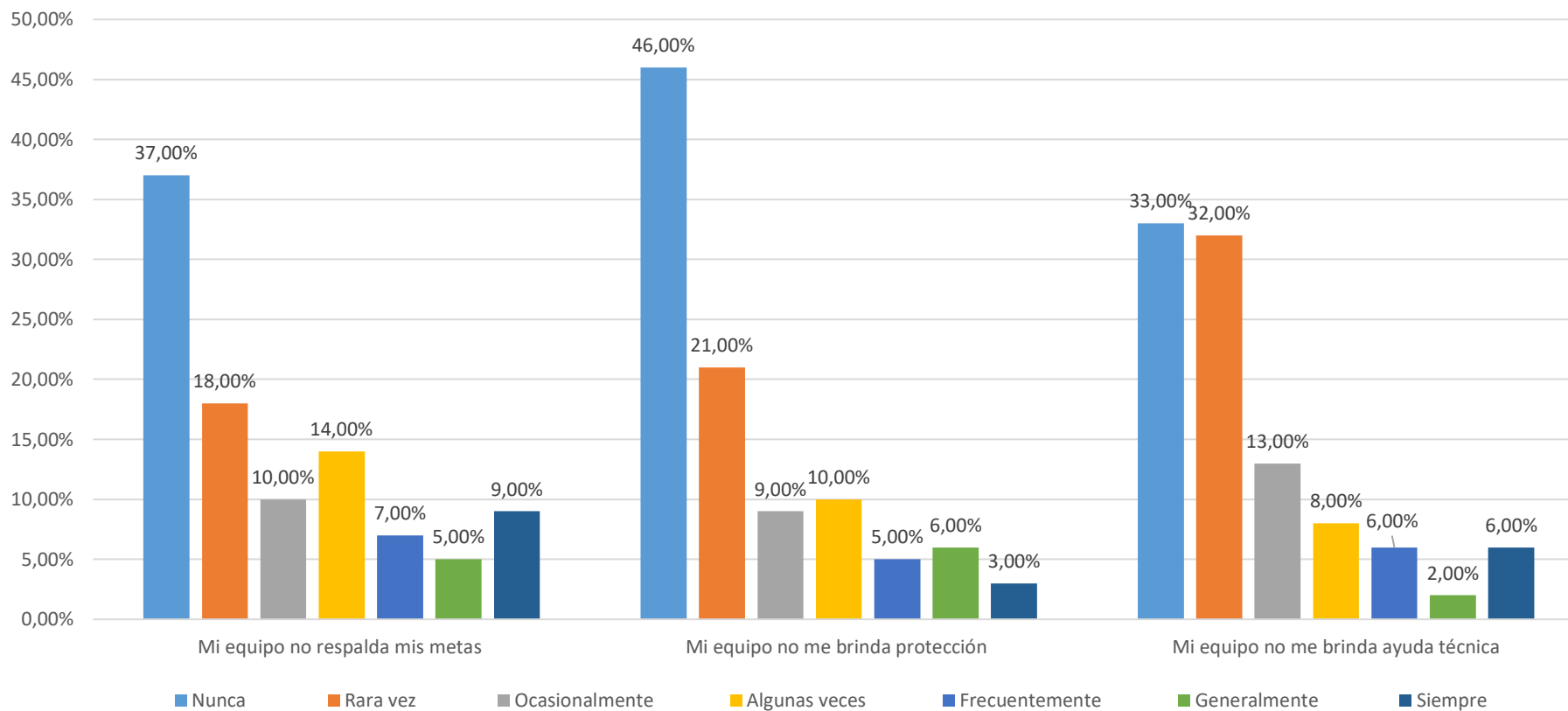


Figura 1.- Factor referente a respaldo de grupo

El análisis del estrés de funcionarios de la Dirección de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas inició con la evaluación del factor “Respaldo de grupo” que se detalla en la Figura 1, que de manera general tuvo un promedio de 38,66%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Mi equipo no respalda mis metas”, un mayoritario 55% de los funcionarios afirmó que rara vez y nunca han sentido algún tipo de estrés a causa de la falta de respaldo de sus compañeros para la obtención de sus metas profesionales. Sin embargo, es importante destacar que, 27 funcionarios representados en un 14% algunas veces han sentido algún tipo de estrés al no sentir el respaldo de sus compañeros.
- Respecto al ítem “Mi equipo no me brinda protección”, un mayoritario 67% de los funcionarios consideran que rara vez y nunca han concebido algún tipo de estrés por no sentir protección de parte de los compañeros de labores.
- Sobre el ítem “Mi equipo no me brinda ayuda técnica”, el 65% de los funcionarios contestó que rara vez y nunca han sufrido estrés a causa de no recibir ayuda técnica dentro de su lugar de trabajo. Sin embargo, es importante mencionar que 25 trabajadores representados en un 13%, ocasionalmente ha enfrentado procesos de estrés por no recibir ayuda técnica de sus compañeros.

Factor: Falta de cohesión (7-9-18-21)

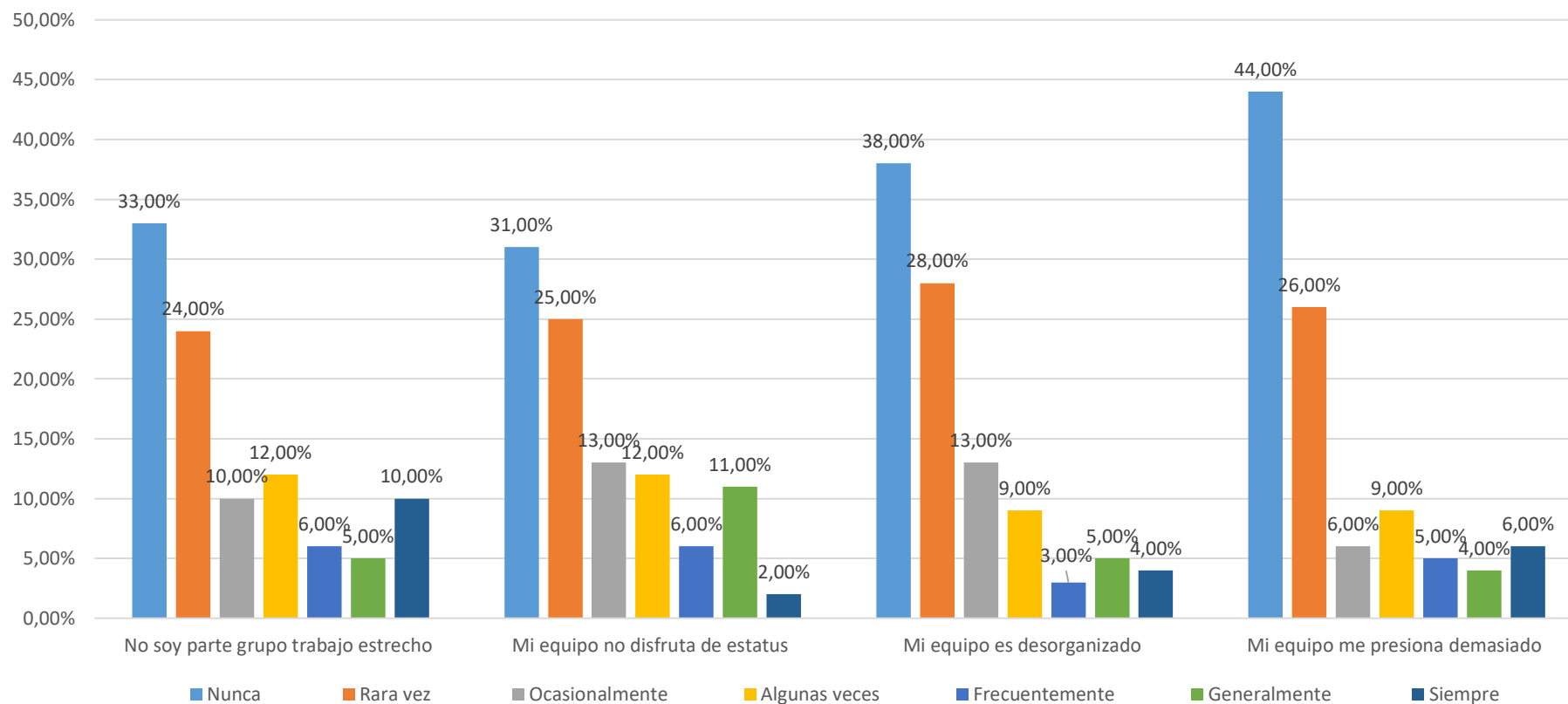


Figura 2.- Factor referente a falta de cohesión

En la evaluación del factor “Falta de cohesión”, que de manera general alcanzó un promedio de 36,50%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo, según se identifica en la Figura 2.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha”, un mayoritario 57% de los funcionarios considera que rara vez y nunca han sentido algún tipo de estrés por esta condición. No se debe dejar de lado a un grupo de 24 trabajadores representados en un 12%, quienes algunas veces se han sentido estresados por este aspecto.
- Respecto al ítem “Mi equipo no disfruta de estatus”, un mayoritario 56% de los funcionarios afirma que rara vez y nunca han sufrido algún evento estresante por no disfrutar de estatus dentro del grupo. Es necesario mencionar que un 25% de los funcionarios ocasionalmente y algunas veces ha sufrido estrés en esta situación.
- Sobre el ítem “Mi equipo es desorganizado” el 66% de los funcionarios rara vez y nunca han tenido problemas con el estrés por la organización que tiene el grupo de trabajo, sin embargo, es importante considerar que 25 funcionarios representados en un 13% han pasado por etapas de estrés al ver desorganizado a su equipo de trabajo.
- Finalmente, en el ítem “Mi equipo me presiona demasiado”, el 70% de los consultados manifestó que rara vez y nunca se han sentido estresados por sentir presión de sus compañeros de trabajo.

Factor: Influencia del líder (5-6-13-17)

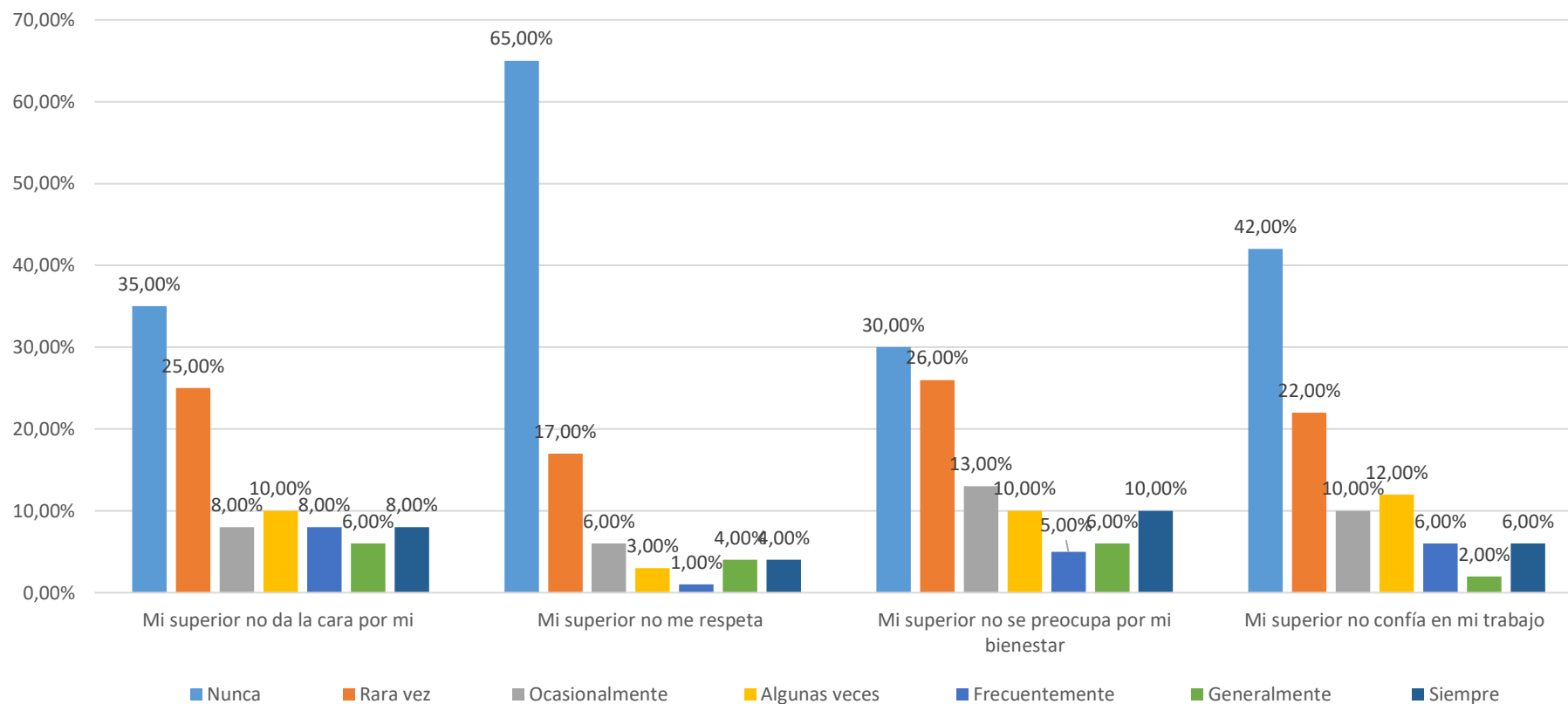


Figura 3.- Factor referente a influencia del líder

Respecto a la evaluación del factor “Influencia del líder”, que se expresa en la Figura 3, de manera general tuvo un promedio de 47,33%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Mi superior no da la cara por mí”, un mayoritario 60% considera que rara vez y nunca han tenido algún episodio de estrés debido a que sus superiores no hayan dado la cara por ellos en alguna situación laboral.
- Respecto al ítem “Mi superior no me respeta”, el mayoritario 82% de los funcionarios considera no sufrir de estrés a razón de que su superior no lo respeta, debido a que realizan su trabajo de manera respetuosa y respetando niveles y jerarquías entre compañeros de labores.
- Sobre el ítem “Mi superior no se preocupa por mi bienestar”, un 56% de los trabajadores considera que no ha tenido problemas de estrés porque el jefe no se preocupe por sus subordinados. A pesar de esto, es necesario destacar el criterio de 25 funcionarios (13%), que si se han enfrentado a casos de estrés al sentir que sus superiores no se preocupan por el bienestar de los subordinados.
- Finalmente, en el ítem “Mi superior no confía en mi trabajo”, el 64% de los funcionarios no han tenido estrés por este tema, debido a que se sienten seguros de realizar su trabajo conforme a lo estipulado. Es importante destacar sin embargo que, 24 trabajadores representados en un 12% si ha tenido algún tipo de estrés debido a que se han preocupado de no estar plenamente conscientes de que sus jefes están contentos con su trabajo.

Factor: Territorio organizacional (3-15-22)

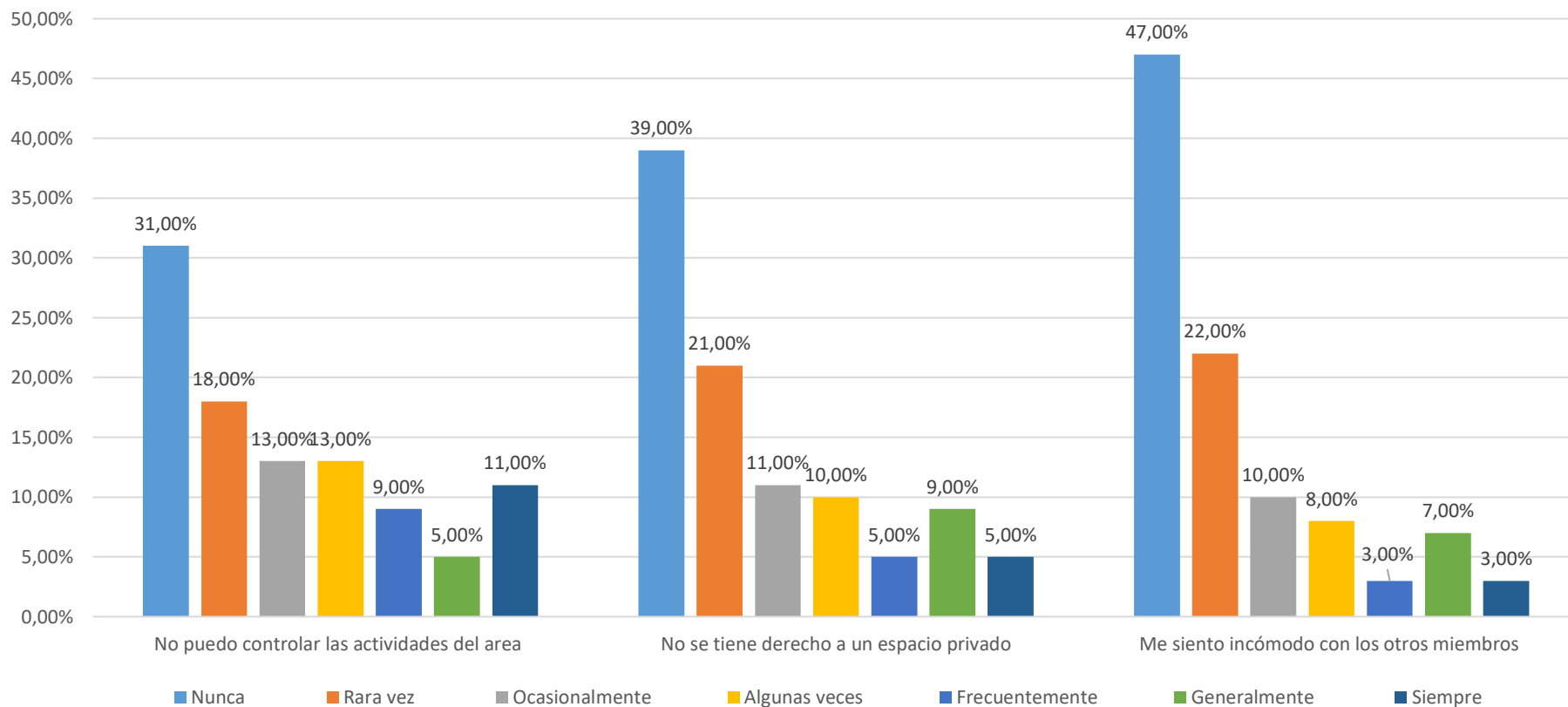


Figura 4.- Factor referente a territorio organizacional

La evaluación del factor “Territorio organizacional”, de manera general alcanzó un promedio de 39%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo, esto se aprecia en la Figura 4.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “No puedo controlar las actividades del área”, el 49% de los funcionarios considera que no han pasado por episodios de estrés a causa de no tener la posibilidad de controlar las acciones de sus compañeros de trabajo. A pesar de los datos expresados, es necesario considerar que un 26% de trabajadores ocasionalmente y algunas veces ha pasado por episodios de estrés debido a la imposibilidad de ejercer control sobre sus compañeros dentro de las labores.
- Respecto al ítem “No se tiene derecho a un espacio privado”, un mayoritario 60% de trabajadores considera que rara vez y nunca han pasado por problemas de estrés a causa de no contar con un lugar privado para ellos. No hay que dejar de tener en consideración que 22 trabajadores representados en un 11% que ocasionalmente, el no contar con un espacio propio y privado de trabajo, le ha generado algún tipo de estrés en sus labores.
- Sobre el ítem “Me siento incómodo con los otros miembros”, el 69% de consultados manifestó que rara vez y nunca han tenido problemas de estrés a causa de incomodidades con sus compañeros al realizar su trabajo.

Factor: Tecnología (4-14-25)

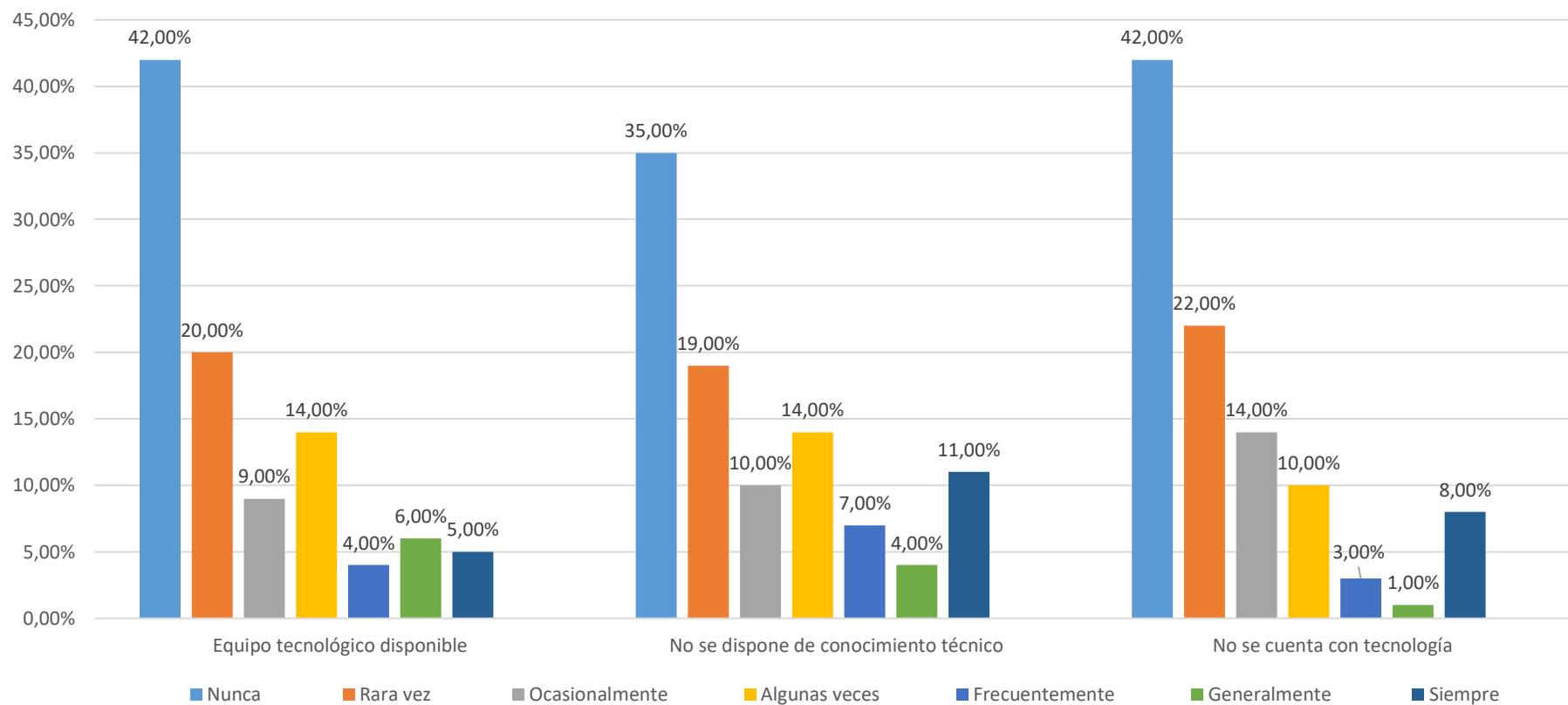


Figura 5.- Factor referente a tecnología

En la Figura 5, se presentan los resultados de la evaluación del factor “Tecnología”, presentaron un promedio general de 39,67%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Equipo tecnológico disponible”, un mayoritario 62% de funcionarios rara vez y nunca ha tenido problemas de estrés a causa de la disponibilidad de equipos tecnológicos, sin embargo, es muy importante que se considere el criterio del 14% de trabajadores (27), quienes si han presentado momentos estresantes a causa de no tener suficiencia de equipos tecnológicos para desarrollar sus labores.
- Respecto al ítem “No se dispone de conocimiento técnico”, el mayoritario 54% de los funcionarios considera que no ha tenido problemas de estrés por no disponer de conocimientos técnicos suficientes para desarrollar sus labores. En esta evaluación surge la necesidad de analizar los criterios de un 14% de trabajadores que algunas veces ha tenido problemas de estrés y de un 11% de trabajadores (22), que siempre han tenido problemas de estrés al no tener conocimientos técnicos sólidos para la realización de sus labores.
- Sobre el ítem “No se cuenta con tecnología”, el 64% de los consultados no han sufrido ningún tipo de estrés a causa de no tener tecnología completa para desarrollar su trabajo, sin embargo, es necesario tomar en consideración a 27 trabajadores (14%) que de manera ocasional han tenido pasajes de estrés por no contar con suficiente tecnología en el desempeño de sus funciones.

Factor: Estructura organizacional (2-12-16-24)

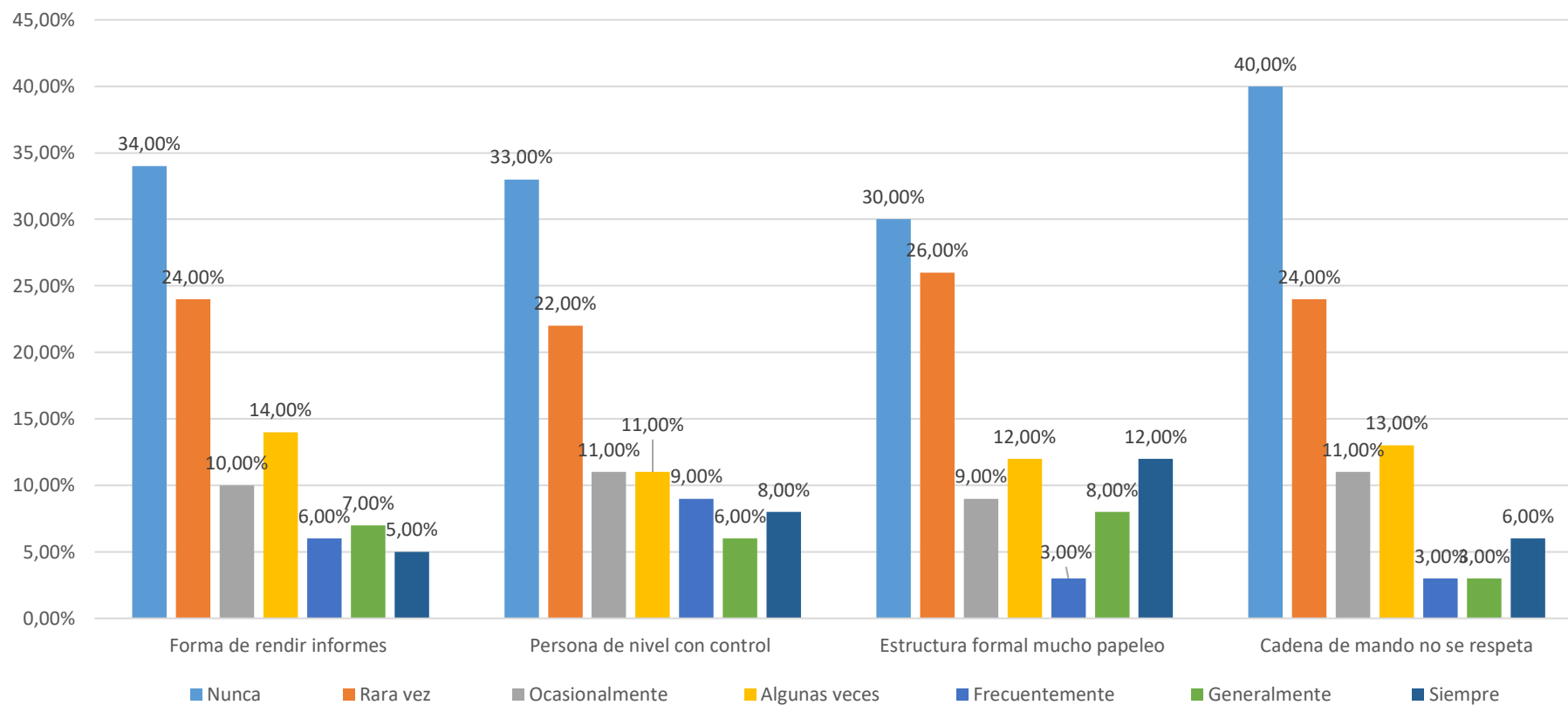


Figura 6.- Factor referente a estructura organizacional

La evaluación del factor “Estructura organizacional”, obtuvo un promedio general de 34,25%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo, detallados en la Figura 6.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Forma de rendir informes”, un mayoritario 58% de los funcionarios considera que no ha pasado por episodios de estrés por razones relacionadas con la presentación de informes por su trabajo realizado. Surge la necesidad de tomar en consideración a 27 funcionarios agrupados en un 14%, quienes dijeron haber tenido problemas de estrés cuando se les ha pedido que realicen informes en los que explique cómo han efectuado sus labores.
- Respecto al ítem “Persona de nivel con control”, un mayoritario 55% expresó que rara vez y nunca han tenido problemas de estrés por causa de que existan en el grupo personas con otro nivel de control. Debe considerarse, sin embargo, que un 22% de funcionarios, por el hecho de tener entre sus compañeros a personas con mayor nivel de control, se han enfrentado a varios problemas de estrés.
- Sobre el ítem “Estructura formal con mucho papeleo”, el 56% de los funcionarios considera no tener problemas de estrés por la situación de muchos papeles inmiscuidos en la estructura formal. En esta evaluación se hace necesario considerar que un 12% ha tenido problemas de estrés algunas veces por esta situación; del mismo modo, resulta de interés considerar que 24 trabajadores siempre han tenido problemas de estrés por los múltiples papeles que se requieren en la estructura formal de la organización.
- Finalmente, en el ítem de “Cadena de mando no se respeta”, un mayoritario 64% de funcionarios rara vez y nunca han presentado problemas de estrés por el respeto que debe considerarse en la cadena de mando institucional. A pesar de los datos, hay que considerar que un 24% de los funcionarios si han enfrentado episodios de estrés por el hecho de que, en ocasiones, hay irrespetos a la cadena de mando que se ha establecido en la institución.

Factor: Clima organizacional (1-10-11-20)

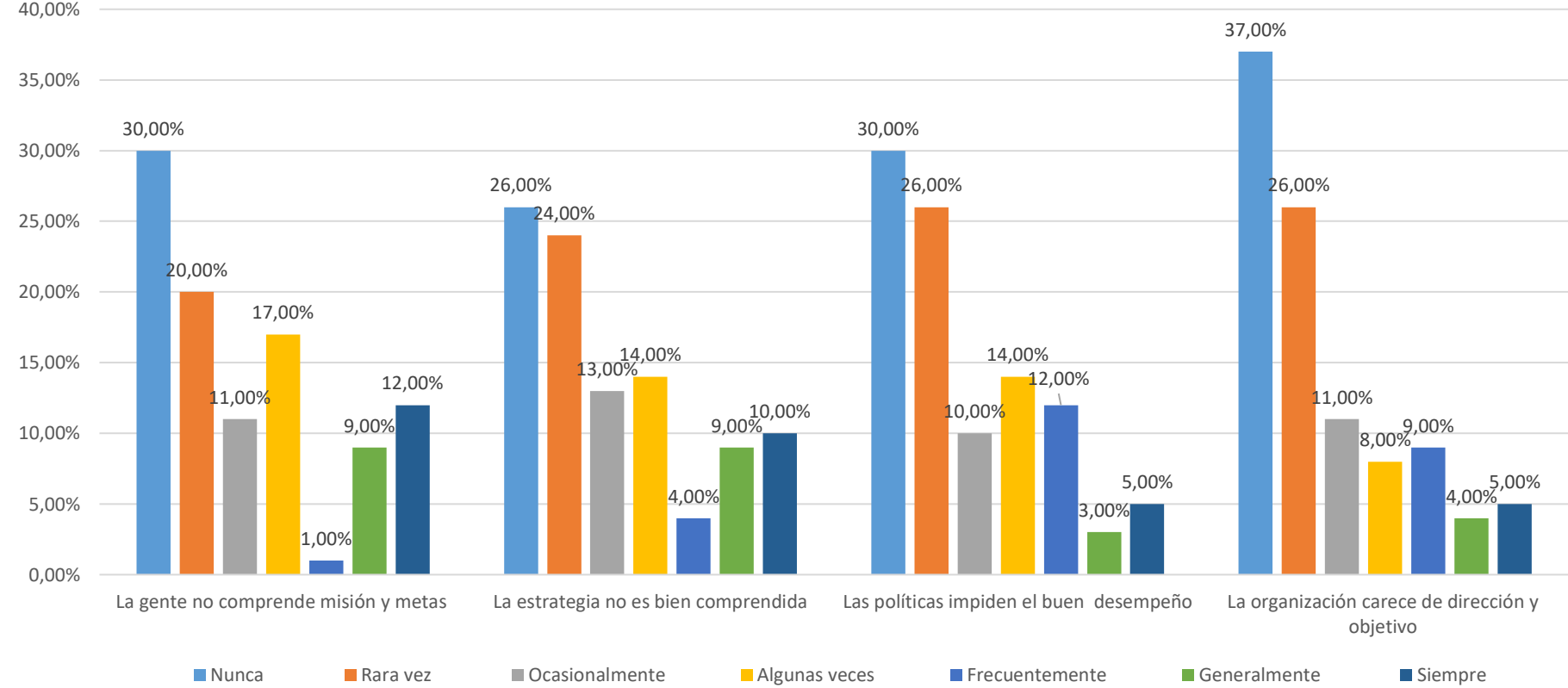


Figura 7.- Factor referente a clima organizacional

Por último, al evaluar el factor “Clima organizacional”, como se indica en la Figura 7 se obtuvo un promedio general de 30,75%, contenido en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, razón por la que se consideró que el nivel de estrés de este factor fue bajo.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “La gente no comprende misión y metas”, un mayoritario 50% de los funcionarios rara vez y nunca ha tenido problemas de estrés. En este ítem también hubo respuestas en las que se mostró que un 28% de funcionarios ocasionalmente y algunas veces han sufrido pasajes de estrés. Por último, es importante considerar que un 12% de trabajadores (24) siempre han sufrido varios episodios de estrés debido a no tener clara la misión y metas institucionales.
- Respecto al ítem “La estrategia no es bien comprendida”, el 50% de consultados manifestó que rara vez y nunca han tenido problemas de estrés por no tener bien concedida la estrategia institucional, sin embargo, es importante tener en consideración que 53 funcionarios agrupados en un 27% manifestaron que, debido a no conocer claramente la estrategia de la empresa, se han enfrentado a varios episodios de estrés.
- Sobre el ítem “Las políticas impiden el buen desempeño”, el mayoritario 56% de trabajadores rara vez y nunca han tenido problemas de estrés a causa de las políticas establecidas por la institución. Cabe destacar que 51 funcionarios representados en un 26% manifestaron que, algunas veces y frecuentemente han tenido problemas de estrés por las políticas que deben observarse para trabajar en la entidad.
- Finalmente, en el ítem de “La organización carece de dirección y objetivo”, el 61% de los funcionarios no han atravesado etapas de estrés a causa de no saber cuáles son los objetivos y la dirección de la institución, sin embargo 22 funcionarios representados en un 11%, ocasionalmente han experimentado problemas de estrés al no conocer eficientemente la dirección y objetivos institucionales.

Análisis resumen de los factores de estrés laboral

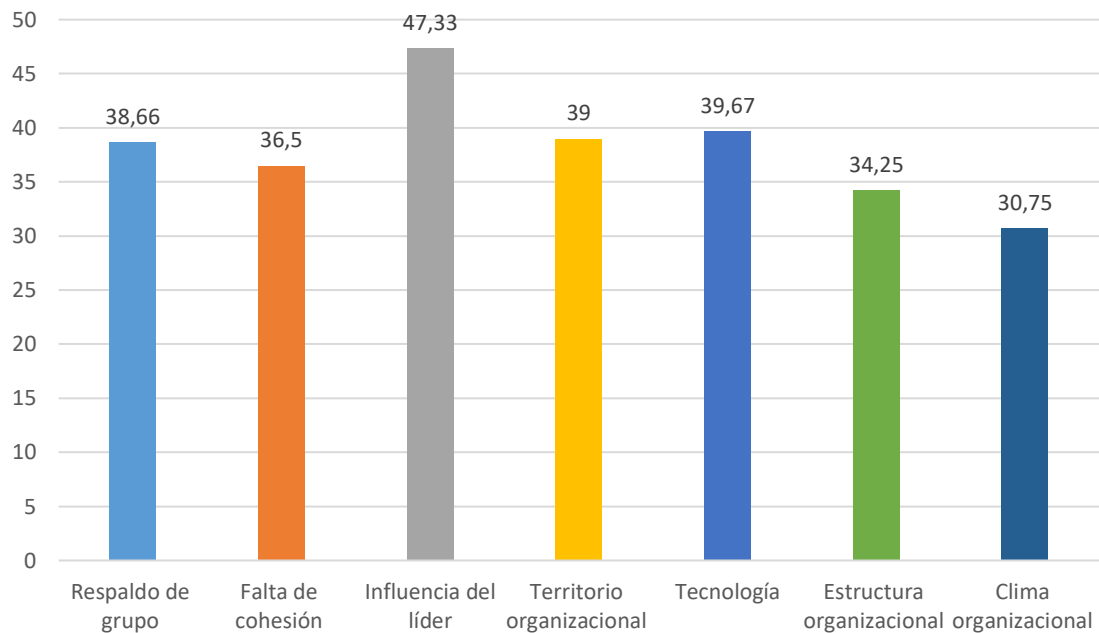


Figura 8.- Estrés laboral generado en el aspecto de clima organizacional

Los datos obtenidos de la evaluación del nivel de estrés de los funcionarios del Departamento de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas permitieron establecer que, de manera general, son bajos los niveles de estrés que se presentan entre los colaboradores, con un promedio general de 38,02, valor que se ubica en el rango de *bajo nivel de estrés* <90,2, esto se aprecia en la Figura 8.

A pesar de que los resultados muestren un bajo nivel de estrés, se hace necesario tomar en consideración la situación de funcionarios en aspectos en los que sí se han presentado episodios de estrés, entre los que se destacan los siguientes datos:

Sobre el factor “Respaldo de grupo”

- 14% de funcionarios han sufrido estrés cuando han sentido que su equipo de trabajo no respalda sus metas.
- 13% de funcionarios han enfrentado procesos de estrés por no recibir ayuda técnica de sus compañeros.

Sobre el factor “Falta de cohesión”

- 12% de funcionarios se han sentido estresados al sentir que no hay una estrecha colaboración entre compañeros de trabajo.
- 25% de funcionarios han pasado por episodios de estrés al considerar que su equipo de trabajo no disfruta de su estatus.

Sobre el factor “Influencia del líder”

- 15% de funcionarios se han enfrentado a casos de estrés al sentir que sus superiores no se preocupan por el bienestar de los subordinados.
- 12% de funcionarios ha tenido algún tipo de estrés debido a que no están plenamente conscientes de que sus jefes están contentos con su trabajo.

Sobre el factor “Territorio organizacional”

- Un 26% de trabajadores ocasionalmente y algunas veces ha pasado por episodios de estrés debido a la imposibilidad de ejercer control sobre sus compañeros de labores.
- Al 11% de trabajadores, ocasionalmente, el no contar con un espacio propio y privado de trabajo, le ha generado algún tipo de estrés en sus labores.

Sobre el factor “Tecnología”

- El 14% de trabajadores algunas veces ha tenido problemas de estrés y un 11% de trabajadores (22), siempre han tenido problemas de estrés al no tener conocimientos técnicos sólidos para la realización de sus labores.
- El 14% de funcionarios, de manera ocasional ha tenido pasajes de estrés por no contar con suficiente tecnología en el desempeño de sus funciones.

Sobre el factor “Estructura organizacional”

- Un 14% de trabajadores dijeron haber tenido problemas de estrés cuando se les ha pedido que realicen informes en los que explique cómo han efectuado sus labores.
- El 22% de funcionarios ha enfrentado episodios de estrés por el hecho de tener entre sus compañeros a personas con mayor nivel de control.

- Un 12% de trabajadores siempre han tenido problemas de estrés por los múltiples papeles que se requieren en la estructura formal de la organización.
- El 24% de los funcionarios si han enfrentado episodios de estrés por el hecho de que, en ocasiones, hay irrespetos a la cadena de mando que se ha establecido en la institución.

Sobre el factor “Clima organizacional”

- Un 12% de trabajadores (24) siempre han sufrido varios episodios de estrés debido a no tener clara la misión y metas institucionales.
- El 27% manifestó que, debido a no conocer claramente la estrategia de la empresa, se han enfrentado a varios episodios de estrés.
- Un 26% manifestó que, algunas veces y frecuentemente han tenido problemas de estrés por las políticas que deben observarse para trabajar en la entidad.
- El 11% de trabajadores, ocasionalmente han experimentado problemas de estrés al no conocer eficientemente la dirección y objetivos institucionales.

Como se muestra en los resultados expresados, aunque el estrés que se presenta en el Departamento de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas son bajos, existen ciertos factores que se expusieron, sobre los cuáles debe realizarse un trabajo adicional para reducir al punto más mínimo los problemas de estrés que se han presentado en este departamento municipal.

3.2 Medición de la satisfacción laboral

Factor: Satisfacción intrínseca del trabajo (1-2-3-5)

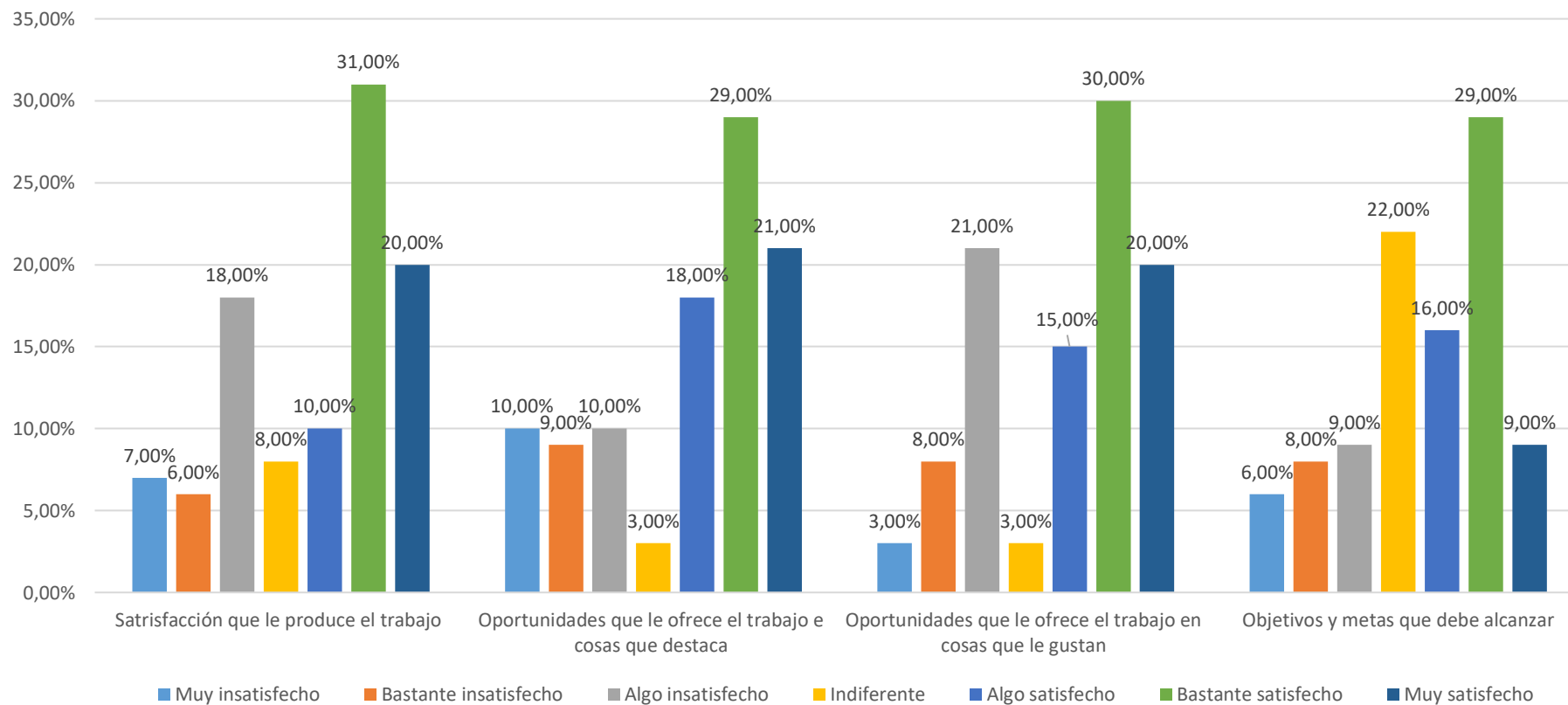


Figura 9.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción intrínseca del trabajo

El análisis de la satisfacción laboral entre funcionarios del área de higiene del Gobierno Municipal Esmeraldas inició evaluando el factor “Satisfacción intrínseca del trabajo”, que de manera general tuvo un promedio de 47,25% en los términos de *bastante satisfecho* y *muy satisfecho*. Esto se lo evidencia en la Figura 9.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Satisfacción que le produce el trabajo”, un mayoritario 51% de los funcionarios afirmó que se siente bastante y muy satisfecho de laborar dentro de la institución, sin embargo, se hace necesario considerar que un 18% representado en 35 funcionarios se siente algo insatisfecho en su trabajo.
- Respecto al ítem “Oportunidades que le ofrece el trabajo en cosas que destaca”, un 50% de los funcionarios consultados manifestó sentirse bastante y muy satisfecho con las oportunidades que ha tenido dentro de la institución.
- Sobre el ítem “Oportunidades que le ofrece el trabajo en cosas que le gustan”, el 50% de los funcionarios consultados manifestó que están bastante y muy satisfechos con este aspecto. Es necesario poner a consideración que 41 trabajadores representados en un 21% manifestó sentirse algo insatisfecho al no poder tener oportunidades de realizar cosas que le gustan.
- Finalmente, en el ítem “Objetivos y metas que debe alcanzar” se obtuvo una calificación dividida, ya que el 38% de funcionarios considera estar bastante y muy satisfecho con los objetivos por alcanzar, en tanto que un 22% manifestó sentirse indiferente ante esta situación.

Factor: Satisfacción ambiente físico (6-7-8-9-10)

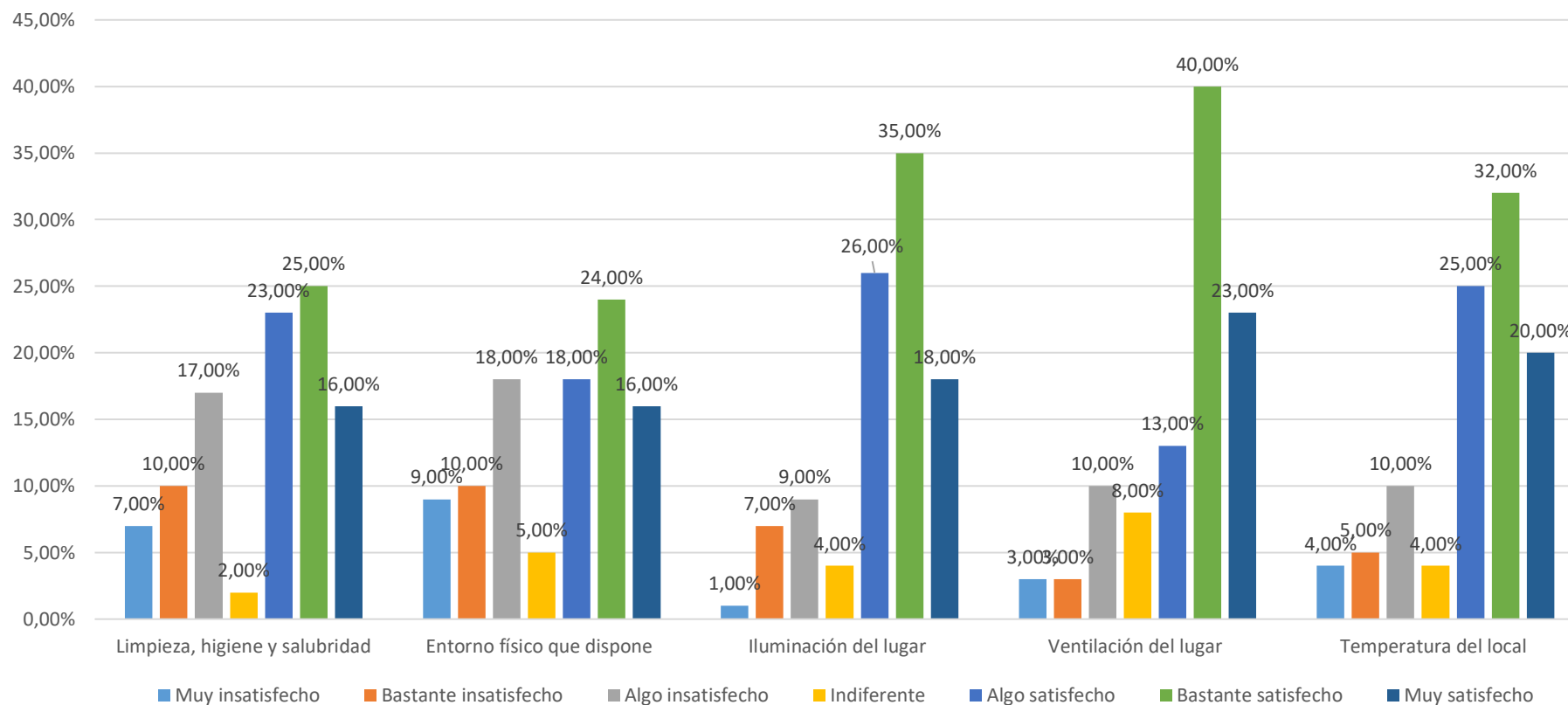


Figura 10.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción ambiente físico

Del mismo modo se realizó una evaluación del factor “Satisfacción ambiente físico”, que de manera general tuvo un promedio de 49,80% en los términos de *bastante satisfecho* y *muy satisfecho*, como se aprecia en la Figura 10.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Limpieza, higiene y salubridad”, el 41% de los funcionarios manifestó que se siente bastante y muy satisfecho con los niveles de limpieza, higiene y seguridad. Es también necesario manifestar que un 23% se siente algo satisfecho, mientras que 33 trabajadores (17%) dijo sentirse algo insatisfecho con la calificación de estos aspectos en su lugar de trabajo.
- Respecto al ítem “Entorno físico que dispone”, el 40% de encuestados manifestó sentirse bastante y muy satisfecho con el entorno en el que desarrolla sus labores. Resulta importante destacar que 35 funcionarios representados en un 18%, manifestaron sentirse algo insatisfecho con el lugar asignado para sus labores.
- Sobre el ítem “Iluminación del lugar”, un mayoritario 53% afirmó que se siente bastante y muy satisfecho con la iluminación que tiene su espacio de trabajo dentro de la institución.
- El ítem “Ventilación del lugar” tuvo resultados en los que se reflejó que el 63% de los trabajadores consideran sentirse bastante y muy satisfechos con el nivel de ventilación que tienen en su lugar de trabajo.
- Finalmente, en el ítem “Temperatura del local”, el 52% de los funcionarios manifestó que se siente bastante y muy satisfecho con la temperatura que tiene el local donde desarrollan el trabajo cotidiano.

Factor: Satisfacción con prestaciones (4-11-12-22-23)

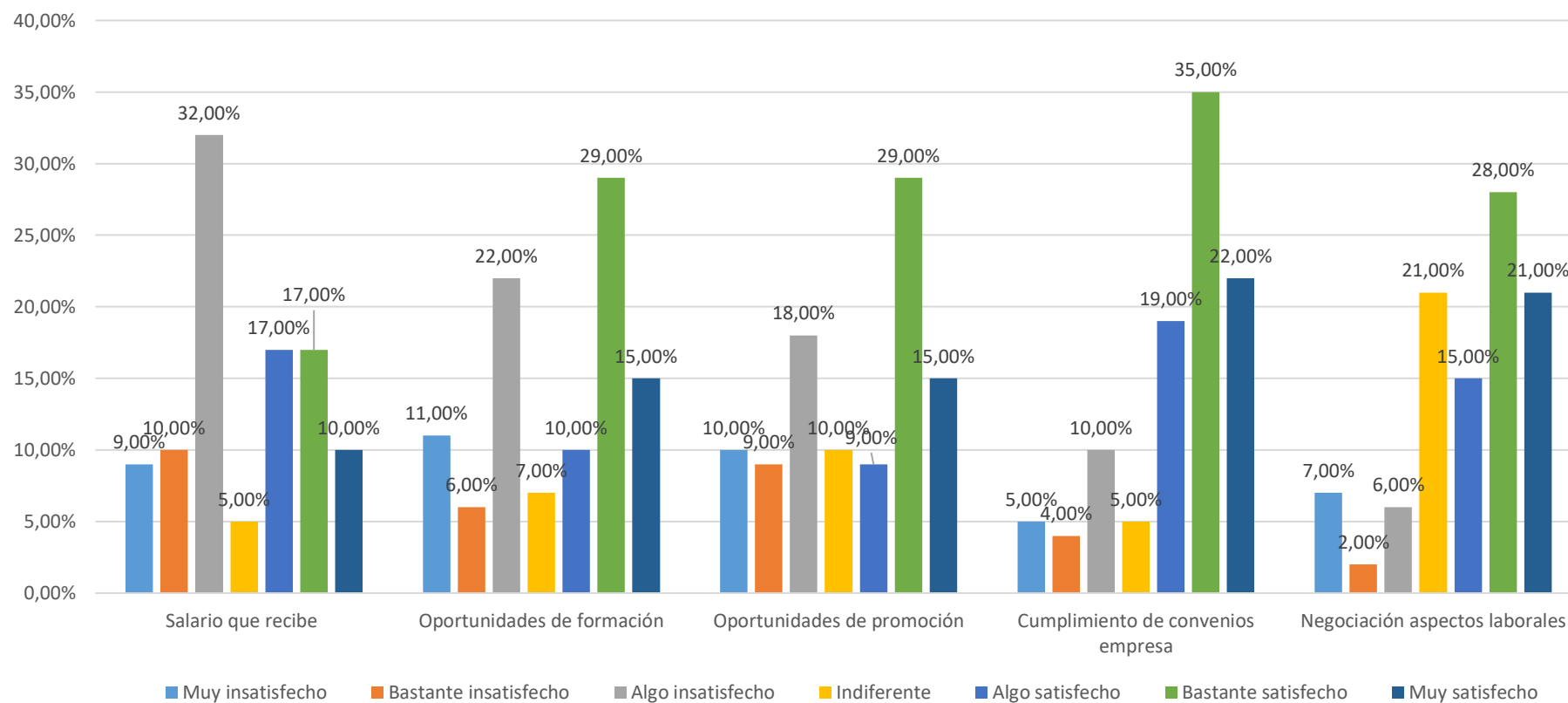


Figura 11.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción con prestaciones

El evaluar el factor “Satisfacción con prestaciones”, se obtuvo un promedio de 44,80% en los términos de *bastante satisfecho* y *muy satisfecho*, que se muestra en la Figura 11.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Salario que recibe” el mayor número de funcionarios, representando en un 32% manifestó que se siente algo insatisfecho por los valores que recibe como sueldo por el trabajo realizado en la institución.
- Respecto al ítem “Oportunidades de formación” el 44% dijo sentirse bastante y muy satisfecho con los espacios de formación que ha tenido en el departamento. Es importante destacar que un 22% de funcionarios (43), consideran sentirse algo insatisfecho con las oportunidades que les dan a los funcionarios para formarse.
- Sobre el ítem “Oportunidades de promoción”, el 44% de los funcionarios dijo sentirse bastante y muy satisfecho, en tanto que un 18% de los consultados afirmó sentirse algo insatisfecho con las posibilidades que tienen para ser promovidos en los puestos de trabajo.
- El ítem “Cumplimiento de convenios y leyes laborales”, un mayoritario 57% de funcionarios afirmó que se siente bastante y muy satisfecho con el cumplimiento que hace la institución respecto a las leyes y normativas que rigen la actividad laboral.
- Finalmente, en el ítem “Negociación de aspectos laborales”, el 49% de los funcionarios se sienten bastante y muy satisfechos con las negociaciones que a nivel laboral hace la institución con sus funcionarios, sin embargo, es necesario resaltar que a un 21% de los funcionarios, le es indiferente este tema de relaciones laborales.

Factor: Satisfacción con supervisión (13-14-15-16-17-18)

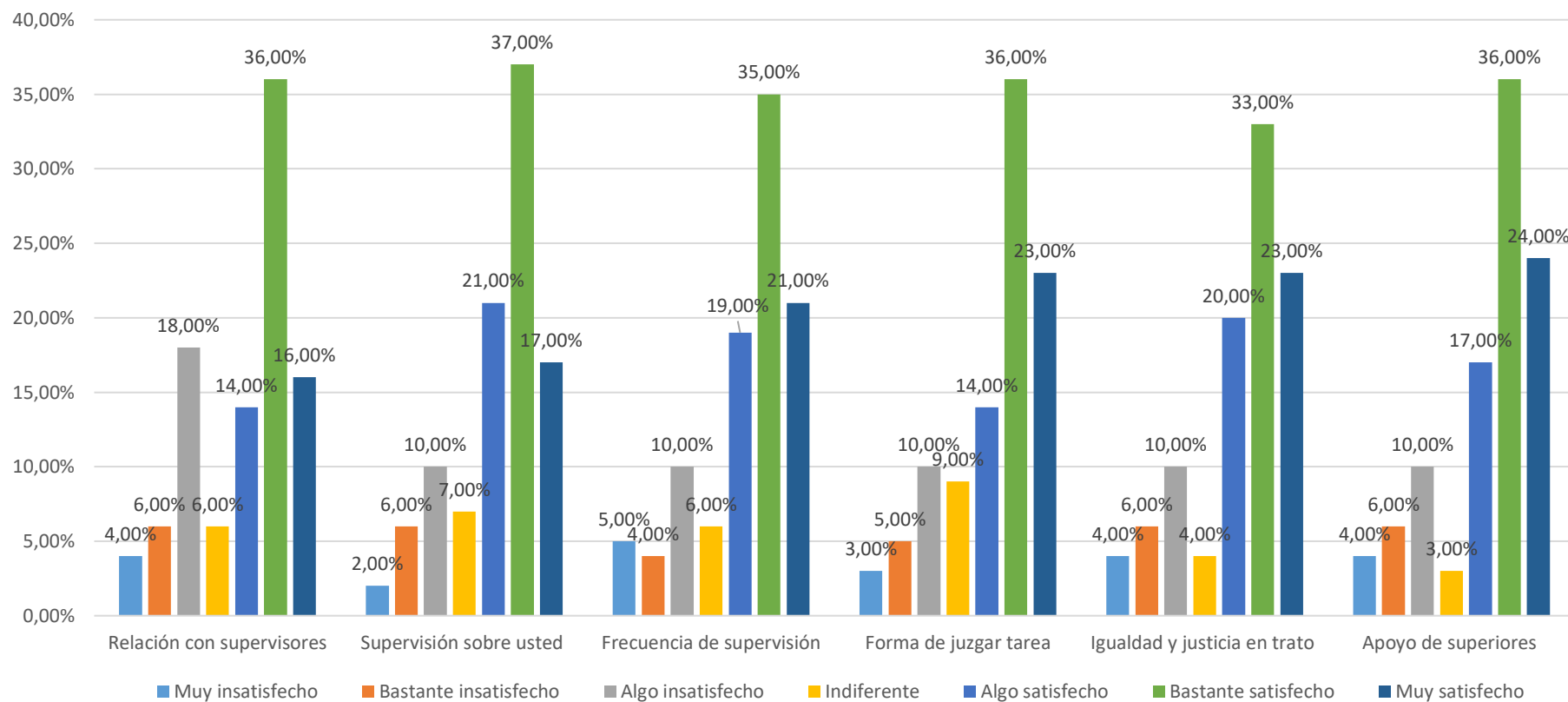


Figura 12.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción con supervisión

También se realizó la evaluación del factor “Satisfacción con supervisión”, se obtuvo un promedio de 58,33% en los términos de *bastante satisfecho* y *muy satisfecho*, expresados en la Figura 12.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Relación con supervisores”, un mayoritario 52% de los funcionarios dijo sentirse bastante y muy satisfecho con la relación que lleva adelante con sus supervisores. Es necesario destacar que, en este ítem, existe un 18% de trabajadores que manifestaron sentirse algo insatisfecho con la relación que llevan adelante con sus supervisores.
- Respecto al ítem “Supervisión sobre usted”, el 54% como porcentaje mayoritario de los consultados, afirmó que se siente bastante y muy satisfecho respecto a la supervisión que ejercen sobre ellos al desarrollar su trabajo.
- Sobre el ítem “Frecuencia de supervisión”, el 56% de los consultados pudo afirmar que se siente bastante y muy satisfecho con los tiempos en los que sus supervisores vigilan sus actividades cotidianas.
- El ítem “Formas de juzgar la tarea” permitió evidenciar que un mayoritario 59% se siente bastante y muy satisfecho con la manera en que sus superiores califican el trabajo que realizan al interior de la institución.
- En torno al ítem “Igualdad y justicia en trato”, el mayoritario 56% considera que siente bastante y mucha satisfacción respecto se la forma en que se aplica la igualdad entre trabajadores de la institución.
- Finalmente, en el ítem “Apoyo de superiores”, el mayoritario 60% de los funcionarios considera sentirse bastante y muy satisfecho con el apoyo que le brindan los jefes inmediatos y superiores al ejecutar sus labores cotidianas.

Factor: Satisfacción por participación (19-20-21)

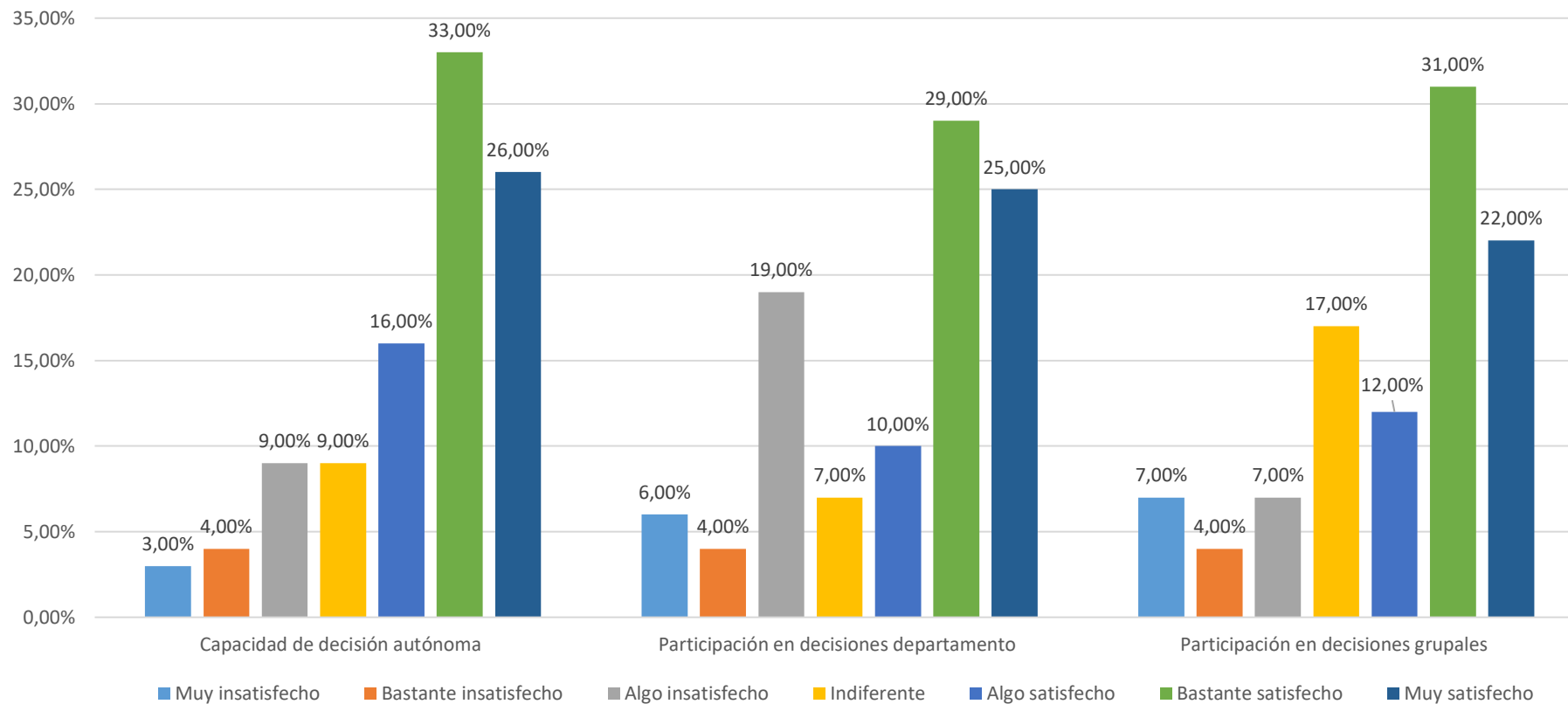


Figura 13.- Satisfacción laboral en el factor satisfacción por participación

En la parte final de la evaluación, se tomó en consideración el factor “Satisfacción por participación”, se obtuvo un promedio de 55,33% en los términos de *bastante satisfecho* y *muy satisfecho*, como se presenta en la Figura 13.

El detalle de los resultados se muestra a continuación:

- En el ítem “Capacidad de decisión autónoma”, el mayoritario 59% de los funcionarios dijo sentirse bastante y muy satisfecho con la autonomía e independencia que tiene para tomar decisiones en aspectos propios de su labor.
- Respecto al ítem “Participación en decisiones del departamento”, 54%, como porcentaje mayor de funcionarios, manifestó que sienten bastante y mucha satisfacción porque son tomados en cuenta para ciertas decisiones que se toman en el departamento que labora. A pesar de ello, es necesario tomar en consideración que un 19% de los funcionarios tiene algo de insatisfacción al no ser considerado para la toma de las decisiones.
- Finalmente, en el ítem “Participación en decisiones grupales”, un mayoritario 53% expresó sentirse bastante y muy satisfechos con su participación en los grupos o equipos que se forman dentro de su área de trabajo. Hay que tener en consideración que 33 funcionarios representados en un 17%, se manifiestan indiferentes ante participar en tomar decisiones en los grupos.

Análisis resumen factores de satisfacción laboral

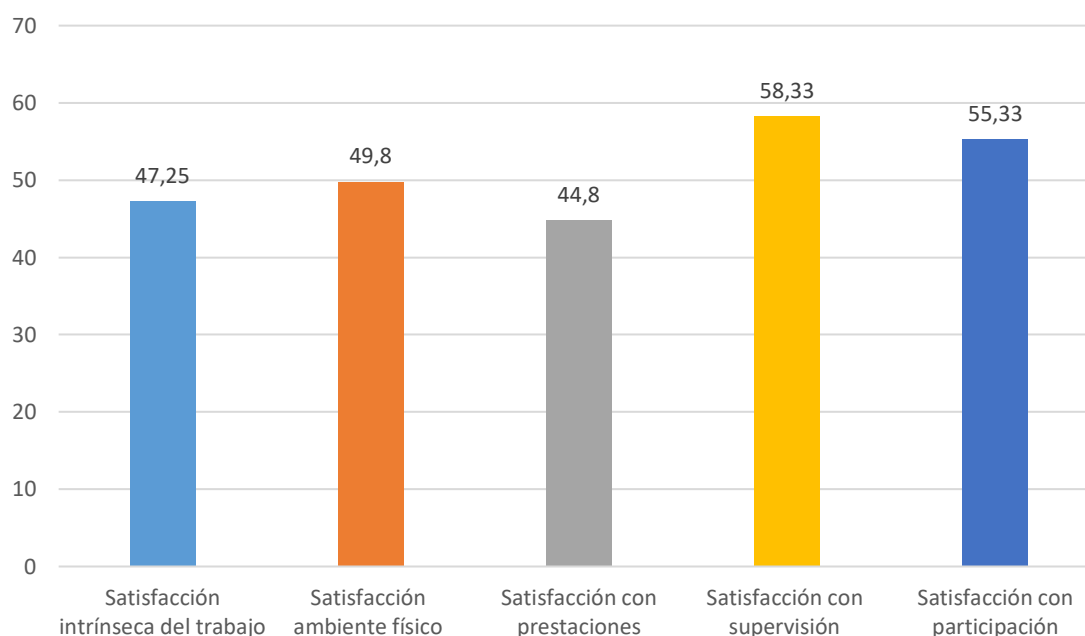


Figura 14.- Niveles de satisfacción laboral de funcionarios

La evaluación del nivel de satisfacción laboral de los funcionarios del Departamento de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, permiten establecer que, de manera general, el nivel de satisfacción se encuentra en un 51% en los rangos de *muy satisfecho* y *bastante satisfecho*.

A pesar de tener que los resultados muestren un aceptable nivel de satisfacción laboral, se hace necesario tomar en consideración la situación de funcionarios en aspectos en los que no se sienten totalmente satisfechos, entre los que se destacan los siguientes datos:

Sobre el factor “Satisfacción intrínseca del trabajo”

- 18% de funcionarios se siente algo insatisfecho con la satisfacción que le produce el trabajo al interior de la organización.
- 21% de funcionarios manifestaron que se sienten algo insatisfechos con el hecho de no poder tener las posibilidades de realizar las cosas que le gustan.
- 22% de funcionarios se sienten indiferentes respecto de los objetivos y metas que debe alcanzar desde su ubicación en el trabajo.

Sobre el factor “Satisfacción ambiente físico”

- 17% de funcionarios se siente algo insatisfecho con los niveles de limpieza, higiene y salubridad que presenta su espacio de trabajo.
- 18% de funcionarios manifestaron que se sienten algo insatisfechos respecto del entorno físico que le han asignado para realizar sus labores.

Sobre el factor “Satisfacción con prestaciones”

- 32% de funcionarios no se siente satisfecho con los valores que recibe por la prestación de sus servicios en la institución.
- 22% de funcionarios se sienten algo insatisfechos por las pocas oportunidades de formación que se presentan en la institución.
- 18% de funcionarios considera sentirse algo insatisfecho con las escasas posibilidades que existen de ser promovidos a otros puestos de mayor nivel.
- 21% de funcionarios sienten indiferencia por las formas de negociación de aspectos laborales entre la institución y los funcionarios.

Sobre el factor “Relación con supervisores”

- 18% de funcionarios sienten algo de insatisfacción por las relaciones que tienen con sus supervisores en las actividades cotidianas.

Sobre el factor “Satisfacción por participación”

- 19% de funcionarios siente algo de insatisfacción al no ser tomado en cuenta para las decisiones que realiza el departamento.
- 17% de funcionarios se manifiestan indiferentes ante participar en tomar decisiones de los grupos.

Como se muestra con los datos anteriores, aunque los niveles de satisfacción en el Departamento de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas son aceptables, existen ciertos factores en los que se deberían programar actividades a fin de lograr el máximo nivel de satisfacción de los colaboradores al realizar su trabajo en la institución.

3.3 Estrategias contra el estrés laboral

Se considera que, para la reducción y prevención del estrés en el área de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, las autoridades deberían desarrollar una propuesta que pudiera considerar los siguientes aspectos que se detallan en la Tabla 9.

Tabla 9.- Estrategias de prevención y control del estrés

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	BENEFICIARIOS	TIEMPOS
1.- Diseñar estrategias que promuevan mejores condiciones laborales a los funcionarios del área de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, con la finalidad de que los colaboradores puedan sentirse motivados e incrementen su capacidad de ayudarse a sí mismos y a sus compañeros.	Taller de motivación para los trabajadores.	Mejorar y aumentar los niveles de motivación de los trabajadores al realizar su trabajo.	Personal administrativo y operativo del Departamento de Higiene	Julio del 2021 (El personal de higiene está considerado como primera línea por lo que su vacunación contra el Covid se calcula completar en junio.
	Seminario sobre equipos de trabajo	Generar un clima laboral adecuado que promueva el desarrollo efectivo de las tareas individuales y colectivas y evite el estrés laboral.	Personal operativo del Departamento de Higiene	Julio 2021
2.- Estimular el desarrollo y crecimiento personal y profesional de los funcionarios del área de Higiene del Gobierno	Curso de capacitación para el personal	Proporcionar a los colaboradores del área de higiene municipal, de herramientas para una mejor gestión en su trabajo.	Personal administrativo y operativo del Departamento de Higiene	Agosto 2021

Municipal de Esmeraldas, proporcionando herramientas tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y estimulando la productividad.	Taller de liderazgo	Lograr que cada funcionario del área pueda trabajar eficientemente y de forma colaborativa.	Personal administrativo y operativo del Departamento de Higiene	Agosto 2021
3.- Proporcionar a los funcionarios del área de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas de estrategias que permitan alcanzar la situación deseada y mejorando las condiciones en las que se desarrollan las actividades en miras de incrementar la productividad.	Círculos de discusión	Integrar a los funcionarios por medio de reuniones grupales en las que se determinen su involucramiento con el trabajo	Personal operativo del Departamento de Higiene	Septiembre 2021
	Estudios de casos	Describir hechos o situaciones particulares o grupales que puedan presentarse con el fin de analizarlas, evaluar consecuencias y sugerir alternativas.	Personal operativo del Departamento de Higiene	Septiembre 2021

CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN

Según la OMS (2018), el estrés es el conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve. De su parte, Lucke (2016) define a la satisfacción laboral como un estado emocional considerado positivo respecto de la actitud que tienen los trabajadores para desarrollar las tareas diarias que les son encomendadas.

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el nivel de estrés laboral y la incidencia que tiene en la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, para lo cual se identificaron los aspectos generadores de estrés y el nivel de influencia de esta condición en la satisfacción laboral.

Sobre las causas del estrés, la investigación de Suárez (2013), evidenció en sus resultados que en el área de atención al cliente se presentan bajos niveles de estrés en un porcentaje del 20.2% mientras que en el área de ventas, aunque el porcentaje sube al 22.2%, también se consideran como bajos los niveles de estrés. Teniendo en comparación estos datos y su relación con los resultados de la presente investigación, se determinó que el factor de “Respaldo de grupo” tuvo una calificación de 38.66%, “Falta de cohesión” 36.50%, “Influencia del líder” 47.33%, “Territorio organizacional” 39%, “Tecnología” 39.67%, “Estructura organizacional” 34.25% y “Clima organizacional” 24%, mostrando que a nivel general los trabajadores del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas tienen un nivel de estrés promedio de 38,02, valor que se ubica en el rango de bajo nivel de estrés <90,2.

Contrastando los porcentajes obtenidos se puede apreciar que existen variaciones de los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos; a pesar de ellos todos se enmarcan dentro del rango de bajo nivel de estrés. Porcentajes como el de “Influencia del líder” que llega a un 47.33%, permite percibir la existencia de situaciones que deben ser revisadas por los jefes departamentales y que de alguna manera afectan al desenvolvimiento de los colaboradores. Ante lo descrito, se considera traer a consideración lo afirmado por López (2013) quien considera que las acciones de liderazgo pueden ser consideradas como un

ejercicio de autoridad para que las personas, se orienten a conseguir una meta en común, por tanto, los directores o encargados del departamento de higiene, deben encontrar alternativas que posibiliten una mejor influencia de su accionar frente a los colaboradores.

A pesar de los resultados obtenidos en los que se muestra un bajo nivel de estrés, es importante poner a consideración que en ciertos aspectos los trabajadores, en algún momento han tenido ciertas etapas de estrés. Aspectos como no sentir el respaldo de sus compañeros, no ser parte de un grupo estrecho de trabajo, no contar con suficiencia de equipos, no tener mucho conocimiento sobre manejo tecnológico, excesivo manejo de papeles en los procesos y dificultades respecto al conocimiento y cumplimiento de las políticas de la institución han generado en alguna ocasión es ciertos niveles de estrés.

Al abordar la temática de la satisfacción laboral, se pone a consideración el estudio de Álvarez (2015), quien muestra en sus resultados que el estrés laboral tiene una incidencia directa sobre el desempeño, identificando estresores laborales como ausencia de actividades de recreación, factores psicosociales que disminuyen la eficiencia. Sin embargo, en el estudio de Paredes (2016), el estrés es bajo y la presentación de esta problemática se da principalmente cuando se dan cambios en los sistemas tecnológicos, influencias negativas del líder, bajo respaldo de grupo de trabajo. Así mismo se pudo evidenciar que el estrés es independiente de los niveles de satisfacción laboral puesto que ambas se manifiestan de manera individual con total independencia.

En función de los datos expuestos anteriormente, los resultados de la presente investigación permitieron evidenciar que, a nivel general, el nivel de satisfacción de los trabajadores del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas presenta un nivel general de 51% en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho, sin embargo es importante considerar que varios funcionarios se sienten algo insatisfechos en aspectos como la satisfacción por el trabajo, la limpieza e higiene del puesto, el espacio físico para sus funciones, el salario que recibe, oportunidades de formación y promoción, relación con supervisores y participación en decisiones del departamento.

A pesar que, de manera general existe satisfacción laboral de parte de los funcionarios, hay aspectos como la insatisfacción con el salario que recibe (32%), oportunidades de formación (22%) y negociación de aspectos laborales (22%), todos estos aspectos dentro

del factor “Satisfacción por prestaciones”, que presentan niveles a ser revisados. Es importante considerar lo expresado por Viteri (2012), quien manifiesta que los salarios y todos los beneficios sociales de un trabajador no sólo ayuda a que éste tenga un trabajo digno, sino también a que se sienta estimulado para desarrollar de buena forma su labor.

Es importante acotar también que, los niveles de estrés, que tuvieron una calificación baja de 38.02%, no han incidido en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, debido a que, como se mencionó en líneas anteriores, los niveles de satisfacción superan el 50%, mostrando que los funcionarios se sienten conformes con la realización de sus labores. Ante lo descrito, es importante considerar lo expresado por Beehr y Newman (2008) quienes corroboran que el estrés tiene un efecto negativo tanto en la salud como en la satisfacción laboral de sus empleados, provocando además un perjuicio para la organización en donde se desempeñan. Por el contrario, cuando existe satisfacción entre los colaboradores, no se presentan niveles de estrés que perjudiquen su gestión.

Siempre es necesario delinear estrategias que permitan afrontar las condiciones de estrés laboral. La investigación de Jaramillo (2016), identificó que se hace necesario la implementación de pausas activas, ejercicios de relajación estímulo de la percepción, noción del dialogo y trabajo en equipo que, son entre otros, factores que generan alivio a las altas cargas de trabajo que se presentan. Del mismo modo, dentro de la presente investigación, a pesar de que los niveles de estrés son bajos y los de satisfacción son altos, es conveniente establecer lineamientos que permita a los funcionarios del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, realizar sus actividades reduciendo al mínimo los factores y problemas de estrés.

CAPÍTULO V – CONCLUSIONES

Luego de la aplicación de los instrumentos establecidos para el proceso investigativo, los resultados permitieron considerar las siguientes conclusiones:

5.1 Conclusiones

- Al identificar las causas del estrés laboral presentado en los trabajadores de la Dirección de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas, fue importante primero considerar que su medición alcanzó un promedio de 38.02%, considerado dentro de los promedios bajos. Los pocos niveles de estrés que se han presentado entre los colaboradores ha tenido como causas el no ser parte de un grupo estrecho de trabajo, no contar con suficiencia de equipos, no tener mucho conocimiento sobre manejo tecnológico, excesivo manejo de papeles en los procesos y dificultades respecto al conocimiento y cumplimiento de las políticas de la institución. Como lo han manifestado Houtman y Jettinghoff (2016), a pesar de que no exista una receta o procedimiento detallado para prevenir el estrés dentro de las organizaciones, es necesario poner de manifiesto lineamientos de prevención o métodos que contribuyan a controlar el mínimo episodio de estrés que se pudiera presentar.
- El nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la Dirección de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas alcanzó un promedio de 51% en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho. Esta calificación permite percibir que los niveles de estrés, considerados bajos, no han tenido incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes se han mostrado cómodos y conformes de realizar sus actividades en esta área operativa de la institución. Al hacer la correlación entre el porcentaje de estrés (38%) y de satisfacción laboral (51%) es perceptible que los trabajadores no han pasado por etapas de estrés que disminuyan su productividad y les afecte en su satisfacción al desarrollar sus labores. En este análisis se pudo tener en consideración los criterios de Beehr y Newman (2008) quienes manifiestan que los factores de estrés en un entorno laboral pueden conducir a disfunciones psicológicas, con los que se da lugar a la reducción de la satisfacción laboral; tal situación no se presentó en la investigación realizada.

- El diseño de estrategias son lineamientos que permiten un mejoramiento de las condiciones de trabajo, involucrando la identificación de los aspectos estresores de trabajo, así como las acciones para reducirlos o en lo posible eliminarlos. El estrés puede ser una causa subyacente en los problemas laborales que se presentan de manera individual y grupal, por lo que deben ser reconocidos y gestionados adecuadamente. Ante lo expresado resulta importante considerar el criterio de Román (2015) sobre la necesidad de contar con estrategias que generen un cambio organizacional, disminuyan y controlen en lo posible, cualquier aspecto de estrés que se presente entre los colaboradores. Todo tipo de medidas que se tomen para la reducción y manejo de los niveles de estrés en las organizaciones, deben considerarse también a la mejora continua de las habilidades técnicas de los colaboradores, su capacidad de adaptarse a los medios y entornos laborales, el desarrollo de sus capacidades y aptitudes.

5.2 Recomendaciones

En función de las conclusiones del estudio, las recomendaciones que surgen al finalizar el estudio son las siguientes:

- Aunque existen bajos niveles de estrés, no es de menor importancia considerar las causas que han generado algún tipo de condición laboral de estrés, por lo que las autoridades institucionales deben promover su eficiente gestión y tratamiento teniendo en cuenta la generación de políticas de trabajo adecuadas, que se basen en las necesidades de los trabajadores y busquen generar lugares de trabajo saludables.
- Las autoridades del Gobierno Municipal de Esmeraldas deben establecer lineamientos que permitan mantener y aumentar los niveles de satisfacción laboral entre los colaboradores del área. Promover lazos afectivos entre funcionarios, definir y ejecutar incentivos, dotar de espacios de trabajo adecuados, generar oportunidades de formación, promoción y crecimiento, son entre otros aspectos que ayudarían a que los trabajadores estén satisfechos con su empleo.
- Debe planificarse un proceso de aplicación de estrategias para contrarrestar y prevenir el estrés laboral entre funcionarios del departamento de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas, de tal manera que pueda ser un aporte efectivo para la mejora de la salud mental y física de estos colaboradores y promueva la eficacia y productividad en toda tarea institucional.

Referencias

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*. Carabobo, Venezuela: Ed. Universidad de Carabobo.
- Azcuenaga, L. (2011). *El estrés laboral. Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes: Riesgos psicosociales, acoso laboral, carga mental, burnout, estrés laboral, riesgos biológicos*. Madrid, España: Ed. Confemetal.
- Balestrini, M. (2003). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. México D.F: Ed. Consultores Asociados.
- Beehr, T., & Newman, J. (2008). Investigación sobre estrés laboral: una empresa inconclusa. *Rev. Pers psychol* 51(4), 835-844.
- Campos, M. (2016). *Causas y efectos del estrés laboral*. El Salvador: Ed. Universidad de Salvador.
- Daza, F. (2015). *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de sitio web de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
- Fernández, R. (2015). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Lima, Perú: Ed. Club Universitario.
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Ed. Universidad de Cuenca.
- García, V., & González, I. (2009). El bienestar psicológico. *Revista Cubana de Medicina General Integral* 16 (6), 586-592.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas. (2020). *Misión y Visión del GADME*. Obtenido de sitio web del GADME: <https://esmeraldas.gob.ec/>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México D.F: Ed. Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Houtman, R., & Jettinghoff, P. (2016). *El estrés laboral en los países en desarrollo*. París, Francia: Ed. Pearson.

- Jaramillo, M. (2015). *La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía*. Quito, Ecuador: Ed. Universidad Central del Ecuador.
- Karasek, R. (2012). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. New York: Ed. Basic Books.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (2012). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ed. Martínez Roca S.A.
- Leka, S., & Griffiths, A. (2016). *La organización del trabajo y el estrés*. Madrid, España: Ed. Independiente.
- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Obtenido de sitio web de Universidad de Barcelona: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
- Martínez, C. (2015). *Estrés crónico afecta su intestino*. Obtenido de sitio web de Mercola.com: <http://espanol.mercola.com/boletin-de-salud/el-estres-cronico-afecta-su-intestino.aspx>
- Mena, I. (2014). *Gestión individual del estrés*. Pamplona, España: Ed. Navarra.
- Méndez, I. (2003). *El protocolo de investigación*. México D.F: Ed. Trillas.
- 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, Ecuador: Ed. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Peiró, J. (2016). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España: Ed. Pirámide.
- Pérez, R. (2013). *Estrés y longevidad. Reflexiones acerca del estrés desde una perspectiva psicológica*. Obtenido de sitio web de Gericuba.com: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/estres_y_longevidadl.pdf
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México D.F: Ed. Pearson.
- Román, J. (2015). *Como combatir el estrés laboral*. Madrid, España: Ed. Arteamina.
- Sindicato de Enfermería de España. (2015). *Estrés laboral*. Madrid, España: Ed. SATSE.
- Slipak. (2007). *Estrés laboral*. México D.F: Ed. Mobbing.

- Solas, C. (2010). *Concepto y características del estrés*. Madrid, España: Ed. Unión Sindical Obrera.
- Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Obtenido de Repositorio digital Universidad César Vallejo de Lima: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Trabajo, O. I. (2015). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*. Madrid, España: Ed. Chantal Dufresne.
- Viteri, J. (2012). *Investigación Doctrinal sobre el salario*. Quito, Ecuador: Ed. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Weiler, A. (2014). *Encuestas de condiciones laborales - Un análisis comparativo*. Paris, Francia: Ed. Fundación Europea de Trabajo.

ANEXOS



ANEXO 1.- CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Área:				
INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO								
<p>El presente cuestionario ha sido desarrollado para medir el estrés laboral que se presenta en el área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. Existen a continuación 25 preguntas relacionadas a los estresores laborales más comunes. En cada ítem coloque una X para indicar la frecuencia con la que la condición que se describe es una fuente actual de estrés. Para una respuesta más objetiva le pedimos tomar en cuenta la escala que se presenta a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Si la condición NUNCA es fuente de estrés 2) Si la condición RARA VEZ es fuente de estrés 3) Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés 4) Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés 5) Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés 6) Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés 7) Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés 								
N°	PREGUNTAS	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	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.							

OIT-OMS (1996)



ANEXO 2.- CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Área:				
INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO								
<p>El presente cuestionario ha sido desarrollado para medir la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral que se presenta en el área de higiene del Gobierno Municipal de 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:</p>								
INSATISFECHO			INDIFERENTE			SATISFECHO		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente			5. Algo	6. Bastante	7. Muy
N°	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)