



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Informe de investigación

Previo a la obtención de título de Magister en Gestión de Talento Humano

Tema

**Satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la
Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas**

Línea de investigación

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

Autores:

María Emilia Mojarrango Díaz

Janina Jahaira Montero Baltan

Asesora:

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas-Ecuador, Marzo, 2024

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magísteres en Gestión de Talento Humano.

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo f.....

DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Paola Samaniego García f.....

LECTOR 1

Mgt. Hugo Sinchi Sinchi f.....

LECTOR 2

Mgt. David Puente Holguín f.....

DIRECTOR DE POSGRADO

Mgt. José Iván Jijón Motato f.....

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, marzo, 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotras, María Emilia Mojarrango Díaz y Janina Jahaira Montero Baltan portadores de la cédula de ciudadanía No. 085002586-7 y No. 080406444-2 declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo la obtención del título de Magísteres en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos 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 nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

María Emilia Mojarrango Díaz

085002586-7

Janina Jahaira Montero Baltan

080406444-2

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, en calidad de directora de tesis, cuyo título es **“Satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas”**, certifico haber revisado que el trabajo cumple con 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 Murillo

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por sus bendiciones, salud y vida a lo largo de esta carrera, por guiar nuestro camino y darnos las fuerzas y fortalezas para seguir adelante y a la vez poner en él a personas que han sido de gran apoyo en este proceso.

A los docentes de la PUCESE

A cada uno de los docentes que nos acompañaron en este proceso, brindado su apoyo para formarnos como unas excelentes profesionales con los que tuvimos la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, a nuestra tutora Mgt. María de Lourdes Solís por darnos su arduo apoyo y paciencia en cada paso de la investigación.

Janina y María Emilia

DEDICATORIA

A Dios

Por llenarme de mucha sabiduría, fortaleza y salud durante todo este largo camino de estudio, y por haber puesto en mi camino a personas maravillosas que han sido de gran apoyo en este proceso.

A mi princesa Mia Victoria Guillen

Por haber sido la personita más sacrificada en todo este proceso, por permitirme dedicar el tiempo que era para ti y ocuparlo a mis largas horas de estudio, lamento mucho a verte negado hora de juegos, de diversión sabiendo aun que esperabas ansiosa por mi para jugar juntas, gracias por comprender que mami tenía que sacrificar todo eso, para que te sientas orgullosa de mí, te amo mucho mi amor este logro es más tuyo que mío.

A mis padres

Gracias papá por ser ese pilar fundamental en mi vida, gracias mamá por ser esa mujer sabia que con ternura cuidaba de mí y de mi salud durante todo este proceso, gracias a ambos por apoyarme y darme la oportunidad de sacar este titulo de masterado, prometo siempre recompensar este gran esfuerzo, con mucha gratitud y respeto, sin ustedes no seria nada.

A mi esposo

Por toda su ayuda, comprensión, entendimiento y apoyo que fue tan fundamental en este proceso, lamento mucho las horas que tuve que negarte mi amor como esposa, por estar en mis clases, valoro cada esfuerzo que hace por mi hija y por mi, para vernos felices.

María Emilia

DEDICATORIA

A Dios

Por brindarme salud y vida, guiarme y no dejarme sola en todo este proceso.

A mi princesa Kristany Ibarra Montero

Por ser el motor de mi vida e impulsarme a ser mejor cada día, por ser mi compañera de clases mientras me sentaba frente al computador, porque, aunque muchas veces no entendías que pasaba haciendo mamá tanto tiempo frente al computador, por tu paciencia y por te espera de cada día de clases, algún día cuando logres leer esto entenderás que el motivo fue ser mejor para ti, ser tu ejemplo cuando crezcas, a ti te dedico con mucho amor y vida este gran logro niña de mis ojos.

A mis padres Nixón Montero y Esperanza Baltan

Por no dejarme nunca sola, por apoyarme durante este proceso porque, aunque muchas veces quise tirar la toalla, eran ustedes quienes me ayudaban alzarla y decirme que si podía, por ser mis pilares fundamentales en cada momento, los amo.

Janina

Satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas

RESUMEN

La satisfacción laboral implica la percepción que tienen los trabajadores sobre diversos aspectos de su empleo; y el estrés laboral se produce cuando los empleados experimentan una presión excesiva o desequilibrada en el trabajo, que puede provenir de diversas fuentes tanto internas como externas. El objetivo de la presente investigación fue analizar la satisfacción y estrés laboral presente en los colaboradores de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas durante el año 2023 con la finalidad de identificar la percepción que éstos tienen sobre las variables señaladas, de acuerdo con los factores y dimensiones trabajadas. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta, se aplicaron los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT-OMS compuesta por siete factores y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 que posee cinco factores a una población de 32 trabajadores de la dirección. Se obtuvo como resultado que los funcionarios perciben ya estrés laboral, así mismo se encuentran medianamente satisfechos y que presentan insatisfacción con el ambiente físico de trabajo, además se determinó que los estresores más presentes en los colaboradores fue la estructura organizacional. Por último, se concluye que es importante fortalecer la satisfacción laboral y reducir el nivel de estrés mediante estrategias como adecuación del espacio físico y la forma en que se ejecutan los trámites para realizar informes.

Palabras clave: Satisfacción laboral, estrés laboral, colaboradores, empresa pública, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo.

Satisfaction and work stress of the employees of the Administrative Management of the Municipal GAD of the canton Esmeraldas”

ABSTRACT

Job satisfaction involves the perception that workers have about various aspects of their employment; and job stress occurs when employees experience excessive or unbalanced pressure at work, which can come from various sources, both internal and external. The objective of this research was to analyze the satisfaction and work stress present in the collaborators of the Administrative Directorate of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Esmeraldas canton during the year 2023 with the purpose of identifying the perception that they have about the indicated variables, according to with the factors and dimensions worked. The methodology had a quantitative approach, with a descriptive design, using the survey technique, the ILO-WHO Work Stress questionnaires composed of seven factors and the S20/23 Job Satisfaction questionnaire, which has five factors, were applied to a population. of 32 management workers. The result was that the officials already perceive work stress, they are also moderately satisfied and that they are dissatisfied with the physical work environment. Furthermore, it was determined that the most present stressors in the employees was the organizational structure. Finally, it is concluded that it is important to strengthen job satisfaction and reduce the level of stress through strategies such as adaptation of the physical space and the way in which the procedures for making reports are executed.

Keywords: Job satisfaction, job stress, collaborators, public company, teamwork, communication, leadership.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	1
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	2
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
ÍNDICE DE CONTENIDO	9
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
INTRODUCCIÓN.....	13
Planteamiento del problema.....	14
Justificación.....	16
Objetivos	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos.....	18
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	19
1.1 Bases teóricas científicas	19
1.2 Antecedentes	25
1.3 Fundamentación legal	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	30
2.1 Tipo de investigación.....	30
2.2 Definición y operacionalización de las variables	32
2.3 Método	34

2.4	Técnicas e instrumentos.....	34
2.5	Población y muestra.....	35
2.6	Análisis de datos	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		37
3.1	Descripción de la muestra.....	37
3.2	Análisis e interpretación de los resultados.....	38
3.2.1	Análisis del Estrés laboral por factores.....	38
3.2.2	Satisfacción laboral	46
CAPITULO IV. DISCUSIÓN		52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		55
5.1	Conclusiones.....	55
5.2	Recomendaciones	55
REFERENCIAS.....		57
ANEXOS		60
	Anexo 1	60
	Anexo 2	62
	Anexo 3	64
	Anexo 4.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variable satisfacción laboral.....	32
Tabla 2	Operacionalización de variable estrés laboral	33
Tabla 3	Factores de estrés laboral.....	34
Tabla 4	Factores de la satisfacción laboral Factores de satisfacción laboral.....	35
Tabla 5	Población del Departamento Administrativo del GADMCE.....	36
Tabla 6	Segmentación demográfica de la Dirección Administrativo del GADMCE....	37
Tabla 7	Resumen estudio estrés laboral.....	45
Tabla 8	Resumen general satisfacción laboral.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factor “Respaldo de grupo”	39
Figura 2 Factor “Falta de cohesión”	40
Figura 3 Factor “Influencia del líder”	41
Figura 4 Factor “Territorio organizacional”	42
Figura 5 Factor “Tecnología”	43
Figura 6 Factor “Estructura organizacional”	44
Figura 7 Factor “Clima Organizacional”	45
Figura 8 Analisis del Factor “Satisfaccion Intrinseca”	46
Figura 9 Analisis del Factor “Satisfaccion con el Ambiente”	47
Figura 10 Analisis del Factor “Prestaciones“	48
Figura 11 Analisis del Factor “Supervisión “	49
Figura 12 Analisis del Factor “Participacion“	50

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral en una empresa se refiere al grado de contento, bienestar y felicidad que experimentan los empleados en relación con su trabajo y su entorno laboral. Este concepto abarca diversos aspectos, como la percepción de las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio entre vida laboral y personal, y la compensación recibida.

En este sentido, se considera que una alta satisfacción laboral se asocia generalmente con una mayor motivación, compromiso con la organización, productividad y retención del talento, mientras que lo contrario, conlleva a problemas como el ausentismo, la rotación laboral y el bajo rendimiento.

El estrés laboral es una respuesta física, emocional o psicológica adversa que experimentan los trabajadores cuando perciben un desequilibrio entre las demandas laborales y sus recursos para hacerles frente. Se manifiesta cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del individuo para hacerles frente, lo que puede generar una sensación de agobio, tensión, ansiedad o fatiga.

La satisfacción y el estrés laboral están estrechamente relacionados en el entorno laboral, a mayor satisfacción, los trabajadores tienden a experimentar niveles más bajos de estrés, entre las razones se observa que se asocia con la percepción de un ambiente laboral positivo, relaciones interpersonales saludables, reconocimiento por el trabajo realizado, y un equilibrio adecuado entre las demandas laborales y los recursos disponibles.

Por otro lado, cuando los empleados están insatisfechos con su trabajo, es más probable que experimenten estrés laboral debido a la percepción de presión excesiva, falta de control sobre su trabajo, conflictos interpersonales, y falta de reconocimiento o recompensas por sus esfuerzos. Además de los factores internos, también se observa que un contexto externo puede influir en estos niveles, agravando la salud emocional de los trabajadores y poniendo en riesgo la productividad de la organización.

Planteamiento del problema

Las variaciones en el entorno laboral de una empresa, organización o institución, sea esta pública o privada pueden incidir en el nivel de estrés y satisfacción de los empleados. Por ello, es crucial mantener una vigilancia continua sobre estos cambios para poder responder de manera adecuada en beneficio tanto del personal como de la organización.

En la actualidad varios estudios han demostrado que la excesiva presión laboral en las organizaciones para lograr los objetivos con limitados recursos, la falta de gratificaciones y el agotamiento de los trabajadores son condiciones en el ambiente laboral que afectan la salud biopsicosocial, y que a su vez genera riesgos psicosociales donde predomina el estrés laboral, el cual es sensible en profesionales que tienen contacto constante y directo con otras personas (Campiño y Muñoz, 2020).

Estudios como Chacón y Guillen (2018) en Perú, investigaron la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en colaboradores, se encontraron niveles bajos de satisfacción, atribuidos a conflictos de expectativas de roles, insatisfacción con la remuneración, el ambiente físico, la supervisión deficiente, la falta de comunicación y apoyo del supervisor, así como a demandas laborales excesivas. Estos factores contribuyeron a que los colaboradores se sintieran poco comprometidos con la institución y participaran menos en las actividades laborales. Además, se observó un nivel alto de estrés relacionado con la falta de apoyo de los compañeros, la comunicación deficiente, problemas en las relaciones interpersonales y una difusión inadecuada de objetivos e información en el entorno laboral.

A partir de la pandemia por el virus del COVID-19 las actividades laborales se adaptaron significativamente, con un enfoque en el trabajo remoto, la adopción de tecnología, la flexibilidad laboral, el bienestar de los empleados y la seguridad en el lugar de trabajo. Estos cambios transformaron la forma en que las organizaciones operan y han redefinido las expectativas sobre cómo se llevarán a cabo las actividades laborales en el futuro.

Este contexto ha generado un entorno laboral más exigente y desafiante para los trabajadores, quienes se han visto enfrentados a nuevas demandas y presiones en el ejercicio de sus funciones. La implementación de medidas sanitarias, la necesidad de adaptarse a modalidades de trabajo remoto o híbridas, y la preocupación por la seguridad

personal y laboral son algunos de los factores que contribuyen al aumento del estrés y la disminución de la satisfacción laboral en este contexto.

En este sentido, a nivel nacional se evidenció que estresores como el clima organizacional, el territorio organizacional y la influencia del líder, aumentan la probabilidad de afectar la satisfacción laboral y particularmente los beneficios recibidos en el personal administrativo del Hospital General de Riobamba durante la pandemia del COVID-19 (Cabay et al, 2022).

Así mismo, de forma local un estudio realizado en la misma institución, específicamente en el Departamento de Higiene desarrollado en la temporada de confinamiento por la presencia del COVID-19, identificaron bajos niveles de estrés y una satisfacción aceptable, considerando factores como los beneficios salariales y acuerdos de contratación como las que generaron más estrés, sin embargo no afectaron la satisfacción del personal (Solís y Aguayo, 2023).

Del análisis precedente, se evidencia también como lo expresa Vallejo (2022), que no existe relación alguna entre el estrés y la satisfacción laboral, resultandos independientes entre sí; por lo que argumenta que el nivel de estrés experimentado por un colaborador en la empresa no interfiere en la satisfacción laboral de éste.

El Gobierno autónomo descentralizado del cantón Esmeraldas, enfrenta un escenario complejo marcado, en primer lugar por la pospandemia de COVID-19 y una creciente preocupación por la inseguridad ciudadana. En este contexto, sus trabajadores se encuentran expuestos a diversos factores que pueden influir en su satisfacción laboral y generar niveles de estrés significativos. La pospandemia trajo cambios en la dinámica laboral.

Además, la inseguridad ciudadana, caracterizada por el aumento de la delincuencia y la percepción de riesgo en el entorno laboral, agrega una capa adicional de estrés para los trabajadores. Ante esta situación, es crucial comprender cómo la combinación de estos factores impacta en la satisfacción laboral y el nivel de estrés de los trabajadores del municipio de Esmeraldas, así como identificar posibles estrategias para mejorar su bienestar laboral y su calidad de vida en el trabajo.

Por tanto, es crucial investigar y comprender esta problemática para implementar medidas y políticas que promuevan el bienestar y la salud mental de los trabajadores municipales,

garantizando así un ambiente laboral más saludable y productivo en la institución, adicional a esto, es importante indicar que este departamento cuenta con 32 colaboradores que atienden a 1.184 trabajadores, empleados y contratados en diferentes áreas y unidades como (Equipo Administrativo, Transporte, Taller Mecánico y Bodega General, Servicios Generales, en donde se consigna la pregunta de investigación: ¿Cómo se presenta la satisfacción laboral y estrés percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GADMCE?

Justificación

Dado a que el talento humano es el factor más importante para alcanzar los objetivos organizacionales, una parte fundamental que cuidan los gestores humanos es el manejo del estrés en los colaboradores, debido a que tiene un impacto en la capacidad para rendir al máximo en sus actividades cotidianas, esto ha tenido un realce en el desempeño de la fuerza laboral de la organización, así como en la salud de las personas.

Es importante y conveniente conocer cómo perciben los funcionarios el estrés y satisfacción en el trabajo, porque permite identificar áreas problemáticas y tomar medidas para mejorar el ambiente laboral, promover la salud mental y física de los trabajadores, aumentar la productividad y reducir el ausentismo. Además, esta información proporciona a los directivos una visión más clara de las necesidades y preocupaciones de su personal, lo que puede ayudar en la implementación de estrategias efectivas de gestión del talento humano.

Por otro lado, como relevancia social se incluye el bienestar de los trabajadores y el impacto directo en la calidad de los servicios que ellos brindan tanto al cliente como a la comunidad. En este contexto, contar con empleados estresados o insatisfechos en su trabajo, existe la probabilidad que su desempeño y su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes se vean afectados negativamente; contribuyendo a presentar un ambiente de trabajo tenso y poco saludable, lo que afecta no solo a los empleados, sino también a la comunidad en general.

Esta investigación se realiza en la Dirección Administrativa del GAMCE, en donde no se ha realizado un estudio similar, pese que otras investigaciones han abordado la población de

los departamentos de Talento Humano y de Higiene, específicamente durante el inicio de la pandemia del COVID-19; resultando novedoso porque su abordaje incluye el período de postpandemia y el contexto de inseguridad que vive actualmente la provincia y el país por el conflicto interno, generando otro tipo de normalidad en las jornadas laborales.

Se considera además que esta investigación tendrá un impacto positivo porque detectará áreas problemáticas dentro de la organización que podría contribuir al estrés y la insatisfacción laboral. Esto permitiría a los responsables de la toma de decisiones implementar cambios estructurales o políticas que aborden estas cuestiones de manera efectiva y mejoren las condiciones laborales para todos los empleados. Por lo tanto se consideran como beneficiarios directos a los trabajadores de la Dirección Administrativa y como beneficiarios indirectos a sus autoridades y comunidad.

Cbe resaltar que la teoría abordada en el aula de clases y la línea de investigación del programa de maestría se considera como implicación práctica, ya que pudieron enfocar las variables estudiantes en la elaboración de la investigación y su presente informe, aportando conocimiento en organizaciones locales y específicas que no se encuentran en libros publicados que pertenecen a culturas extranjeras o anglosajonas.

Por último, la utilidad metodológica de este estudio contribuye a que los cuestionarios aplicados y que se tomaron de investigaciones científicas validados puedan replicarse en otras investigaciones donde se quiera medir el estrés y la satisfacción laboral, en empresas con iguales características, tomando como ejemplo algunas actualizaciones que se realizaron.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la frecuencia del estrés laboral y satisfacción laboral percibidos por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas durante el año 2023.

Objetivos específicos

- Describir el estrés laboral por dimensiones percibidos por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal de Esmeraldas.
- Identificar la satisfacción laboral por factores que perciben los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal de Esmeraldas.
- Conocer los niveles generales de estrés y satisfacción laboral que perciben los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal de Esmeraldas.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas científicas

1.1.1 Satisfacción laboral, concepto, causas, factores e instrumentos

Se considera a la satisfacción laboral como una actitud o un conjunto de actitudes que desarrolla una persona ante una situación laboral, que puede referirse al trabajo en general o a aspectos específicos del trabajo (Bravo y Rodríguez, 1996). Por tanto, hablar de satisfacción laboral significa hablar de las actitudes y sentimientos positivos de los miembros de una organización sobre la visión, misión, objetivos y procesos de la organización, así como la satisfacción que los empleados experimentan como resultado de pertenecer a ésta (Schon, 1998).

En este orden de ideas, Bracho (1998) afirma que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta emocional provocada por la interacción entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas que tiene cada miembro de la organización y su percepción del ambiente de trabajo. Robbins y Judge (2009) definen la satisfacción laboral como sentimientos positivos acerca de un trabajo que surgen al examinar sus características; las personas que están muy satisfechas con su trabajo mostrarán sentimientos positivos, mientras que las personas insatisfechas mostrarán sentimientos negativos.

La satisfacción laboral positiva conlleva una serie de beneficios que impactan directamente en el desempeño y el bienestar tanto de los empleados como de la organización en su conjunto; se ha observado que los trabajadores que se sienten satisfechos tienden a ser más productivos, lo que contribuye al logro de los objetivos laborales y al éxito de la empresa. Además, la satisfacción laboral está inversamente relacionada con el ausentismo, ya que los empleados felices tienen menos probabilidades de faltar al trabajo, lo que garantiza una mayor continuidad en las operaciones y una menor interrupción de las actividades (Jaramillo, 2010).

Asimismo, una mayor satisfacción laboral reduce la rotación de personal, lo que significa que las organizaciones pueden retener mejor a sus empleados más talentosos y experimentados, ahorrando costos asociados con la contratación y la capacitación de nuevos empleados. Esta retención del talento también se traduce en una mejor atención al cliente, ya que los empleados satisfechos tienden a ser más amables y brindar un

servicio de mayor calidad. Por último, la satisfacción laboral también está vinculada a una mejor salud física y mental, ya que reduce los niveles de estrés y promueve una actitud positiva tanto en el trabajo como en la vida personal (Mosquera, 2022).

Para estudiar la satisfacción laboral es importante conocer sus dimensiones, basados en el modelo de Meliá y Peiró (1998) se presenta a continuación:

Satisfacción intrínseca del trabajo: Se refiere al grado en que los individuos experimentan satisfacción y disfrute directamente de las tareas y responsabilidades que realizan en su trabajo. En otras palabras, está relacionada con la satisfacción derivada de la actividad laboral en sí misma, más allá de cualquier recompensa externa o incentivo material. Así mismo refiere sobre los estímulos para realizar las actividades, toma de decisiones, reconocimiento, autonomía y libertad (Chiang et al., 2008).

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo: Se refieren a los aspectos del entorno laboral, como iluminación, higiene, ventilación, infraestructura, temperatura entre otros que pueden afectar la ejecución de las tareas asignadas. Los colaboradores necesitan comodidad para lograr sus propósitos y por eso si éstos están expuestos a condiciones de trabajo peligrosas no estarán satisfechos y comprometidos con la empresa (Chiang et al., 2008).

Satisfacción con la remuneración: La remuneración constituye uno de los factores que afectan la satisfacción laboral. Sin embargo, su importancia puede diferir, dependiendo de los factores externos (por ejemplo, la cultura nacional) y las características de los empleados (por ejemplo, edad o cargo). Además, el efecto de la remuneración en la satisfacción laboral puede depender de la evaluación subjetiva de los empleados sobre el monto de la remuneración. La remuneración es una de las variables más significativas que se emplean al explicar el nivel global de satisfacción. La satisfacción de la remuneración se define como la congruencia entre las expectativas de un colaborador y la remuneración real (Chiang, et al., 2008).

Satisfacción con la supervisión: Esta dimensión hace referencia a la supervisión que realizan en el trabajo, la frecuencia, la forma en que juzgan sus labores, el supervisor apoya a sus colaboradores a que demuestren sus habilidades, conocimientos y actitudes; Sin lograr el apoyo del supervisor, las capacitaciones u otras tareas no pueden ser exitosas. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Satisfacción con la participación: Esta dimensión evalúa la forma en que ha cada trabajador permita usar su propio método de trabajo en determinadas tareas, motivándolo a cumplir con sus objetivos y metas. Por otro lado, trabajar significa interactuar con los superiores y colegas por ello, es necesario entablar buenas relaciones y percibir el apoyo entre cada uno de ellos, de esa manera aumentaría su satisfacción. También, trabajar en condiciones óptimas y a la vez tener libertad y autonomía contribuye a que el colaborador esté más satisfecho. Por último, es necesario que los empleadores ofrezcan recompensas justas y no solo pagar el sueldo (Ruíz, 2009).

Estrés laboral, definición, modelos, instrumentos de medición

El estrés laboral se refiere a la respuesta física, emocional o psicológica que experimenta un individuo cuando percibe que las demandas laborales superan sus recursos para hacerles frente. Este fenómeno puede ser causado por diversos factores, como la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, el conflicto interpersonal, la falta de control sobre las tareas asignadas, la inseguridad laboral, entre otros.

El estrés laboral puede manifestarse de diferentes maneras, incluyendo síntomas físicos (como dolores de cabeza o musculares), emocionales (como ansiedad o irritabilidad) y conductuales (como absentismo laboral o disminución del rendimiento). A largo plazo, el estrés laboral no solo afecta la salud y el bienestar del individuo, sino también el funcionamiento de la organización, aumentando el ausentismo, reduciendo la productividad y contribuyendo al deterioro del clima laboral (Leka y Griffiths, 2015).

En su estudio, Zuñiga (2019) demuestra que el estrés tiene una relación directa con el desempeño laboral y otras variables; basándose en la base teórica de diversas investigaciones y estudios sobre este tema. El estrés en el trabajo es un problema cada vez más común, pero según las estadísticas, a pesar de las opciones de tratamiento y prevención, no disminuye.

La prevalencia del estrés laboral genera consecuencias significativas tanto para los trabajadores como para los empleadores y los gobiernos. Los trabajadores experimentan una serie de síntomas negativos como desmotivación, fatiga, ansiedad y, en casos extremos, enfermedades mentales, lo que puede llevar a la pérdida de ingresos e incluso al desempleo. Por otro lado, los empleadores enfrentan una disminución en la

productividad, altas tasas de rotación de personal y mayores costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados. Para los gobiernos, los costos incluyen gastos en atención médica y seguridad social, así como la necesidad de proporcionar servicios de salud mental y cubrir pagos de seguros, lo que puede afectar la renta nacional (OIT, 2004).

Según Peiro (2001) las consecuencias del estrés laboral en comparación con los resultados, hace referencia a los cambios que se experimenta las persona que son más estables y duraderos. Experimentar un estrés intenso y/o crónico, si no se controla a tiempo puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estas consecuencias se reflejan de problemas cardiovasculares o patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, con implicaciones más o menos graves sobre la salud.

También se señalan dos conceptos asociados con el estrés pero de diferente connotación: distrés y el eustrés. El distrés se refiere al tipo de estrés negativo o perjudicial que experimenta una persona cuando se enfrenta a situaciones estresantes que percibe como amenazantes o abrumadoras. Por otro lado, el eustrés se refiere al estrés positivo o beneficioso que experimenta una persona cuando se enfrenta a situaciones que percibe como desafiantes pero manejables, lo que puede motivarla y mejorar su rendimiento. Mientras que el distrés puede tener efectos adversos en la salud y el bienestar, el eustrés puede ser estimulante y contribuir al crecimiento personal y profesional (Junta de Andalucía, 2010).

Cabe resaltar además a Hans Selye, un endocrinólogo austrohúngaro-canadiense conocido por sus investigaciones pioneras sobre el estrés, quien propuso tres etapas en la respuesta al estrés, que posteriormente se denominaron "Síndrome General de Adaptación". Estas etapas representan la forma en que el cuerpo responde y se adapta a las demandas y desafíos del entorno, que se detallan a continuación:

Estrés de alarma: Es la primera etapa de la respuesta al estrés, donde el cuerpo reconoce una amenaza o un desafío y activa su respuesta de lucha o huida. Durante esta fase, el cuerpo libera hormonas del estrés como el cortisol y la adrenalina para prepararse para la acción.

Estrés de resistencia: Si la fuente de estrés persiste, el cuerpo entra en la etapa de resistencia. En esta fase, el cuerpo intenta adaptarse a la situación de estrés continuo, y los niveles hormonales pueden permanecer elevados durante un período prolongado.

Estrés de agotamiento: Si el estrés persiste durante un tiempo prolongado y el cuerpo no puede mantener su respuesta adaptativa, entra en la etapa de agotamiento. Durante esta fase, los recursos del cuerpo se agotan y pueden ocurrir síntomas de agotamiento físico y emocional.

En este contexto, existen modelos basados en teorías que proporcionan marcos conceptuales para comprender los factores que contribuyen al estrés laboral y pueden ayudar a desarrollar intervenciones para prevenir o gestionar este fenómeno en el entorno laboral; entre ellos se presentan:

Modelo de Demanda-Control (Modelo de Karasek): Propuesto por Robert Karasek, este modelo sugiere que el estrés laboral se produce cuando los trabajadores enfrentan altas demandas laborales pero tienen poco control sobre su trabajo. Según este modelo, las situaciones de alta demanda y bajo control son las que generan mayores niveles de estrés (Patlán, 2019).

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Modelo de Siegrist): Desarrollado por Johannes Siegrist, este modelo postula que el estrés laboral surge cuando los trabajadores perciben un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan en su trabajo y las recompensas que reciben a cambio. Las recompensas pueden ser tanto económicas (como el salario) como sociales (como el reconocimiento y el apoyo) (Martinez, 2004).

Modelo de Interacción entre Trabajo y Hogar (Modelo de Engranaje Trabajo-Familia): Este modelo se centra en la interacción entre las demandas y recursos tanto del trabajo como de la vida familiar. Sugiere que el desequilibrio entre estas áreas puede generar estrés en los trabajadores (Patlán, 2019).

Modelo Transaccional de Estrés (Modelo de Lazarus y Folkman): Propuesto por Richard Lazarus y Susan Folkman, este modelo considera el estrés como el resultado de la evaluación cognitiva que hace una persona sobre la situación laboral y sus recursos para hacerle frente. Según este enfoque, el estrés se produce cuando se percibe una discrepancia entre las demandas laborales y los recursos personales y sociales disponibles para enfrentarlas (Salanova, 2009).

Así mismo, existen instrumentos de medición que permiten a las organizaciones aplicarlos para conocer el nivel de estrés que se presenta en sus colaboradores, son muchos los que se encuentran en la literatura, sin embargo se presenta el Cuestionario de estrés laboral elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Este cuestionario se basa principalmente en el Modelo de Demanda-Control de Karasek, que como modelo expresa que el estrés laboral se produce cuando los trabajadores enfrentan altas demandas laborales pero tienen poco control sobre su trabajo. El cuestionario evalúa factores relacionados con la demanda laboral (como la carga de trabajo y el tiempo de trabajo) y el control sobre el trabajo (como la autonomía y las oportunidades de desarrollo) para determinar el nivel de estrés percibido por los trabajadores. Sus definiciones se presentan a continuación:

Clima organizacional. - El clima organizacional o laboral se conceptualiza como un conjunto de percepciones que tienen los individuos sobre su ambiente interno de trabajo, como la comunicación, la gestión, el uso de la jerarquía (Hernández y Méndez, 2014).

Estructura organizativa. - Comprende la forma en que las organizaciones definen el trabajo, principalmente buscando la relación entre los procesos internos y el ambiente laboral, como la asignación del trabajo según los campos existentes (Galarza y García, 2017).

Territorio de la organización. - Se refiere al espacio físico en el que trabajan los empleados, incluidas determinadas tareas, como compartir un pequeño espacio en un área de trabajo con otros empleados (Seegerst, 2018).

Territorio organizacional. - Considerar equipos de protección, conocimientos técnicos y habilidades en el área de trabajo que sean útiles para el trabajo, como equipos de cómputo para operaciones de oficina (Seegerst, 2018).

Influencia de los líderes. - La dimensión de esta herramienta está directamente relacionada con la percepción que los empleados tienen de sus directivos, como confianza, apoyo, lealtad (Seegerst, 2018).

Falta de cohesión. - Está directamente relacionado con el trabajo en equipo, centrándose en las relaciones interpersonales entre los empleados y desarrollando habilidades para aumentar la productividad (Seegerst, 2018).

Seguridad grupal. - Esta es una dimensión de la prueba que se centra en la confianza de los empleados en su equipo de trabajo, por ejemplo, el apoyo del empleador en caso de reclamos injustificados (Seegerst, 2018).

1.2 Antecedentes

Sobre la satisfacción y estrés laboral, se han realizados ya investigaciones que han enfocados los problemas y sus consecuencias desde diferentes áreas y se plantean alternativas de solución dentro del marco legal. A continuación se presentan algunos estudios que sirvieron de referencia para el actual trabajo, utilizando la relevancia metodológica de sus instrumentos aplicados; y revisados de bases a nivel latinoamericano, nacional y local.

A nivel latinoamericano, en Perú, Ángeles (2019) determinó la correlación existente entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer, realizando un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de corte transversal y diseño correlacional el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS a 68 trabajadores y la encuesta de satisfacción personal del Ministerio de Salud adaptada.

Se demostró que la mayoría de los trabajadores percibe un nivel bajo y medio de estrés y que la satisfacción laboral es baja para estos mismos colaboradores, llegando a la conclusión de existir una correlación inversa entre las variables estrés y satisfacción laboral, sugiriendo cambios para disminuir los niveles de estrés y mejorar el nivel del satisfacción en el personal, condiciones que permiten brindar atención y servicio de calidad, garantizando calidad de vida de las personas albergadas en el CAR Renacer.

Otro estudio en Colombia desarrollado por Campiño y Muñoz (2020) determinaron la relación entre la satisfacción y el estrés laboral de los docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de Pereira, utilizando la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG y el cuestionario para evaluación del estrés laboral para la evaluación de factores

de riesgo psicosocial. El estudio fue cuantitativo y descriptivo y los resultados fueron procesados estadísticamente con el software R-Studio.

Se encontró que la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral es muy bajo y por ende esta no es estadísticamente significativa, sin embargo, es importante mencionar que frente a las dimensiones de SL que corresponden a las aptitudes de los docentes tienen porcentajes altos y aquellas relacionadas con la Institución tienen porcentajes bajos con respecto a la SL.

A nivel nacional, un estudio realizado por Pérez (2018) determinó la influencia de la satisfacción laboral en la Gestión Administrativa del Municipio de Tungurahua, la metodología que aplicaron fue cuantitativa y descriptiva utilizando la técnica de encuesta a 119 servidores públicos de los cuales 50 fueron del GAD Municipal de Cevallos y 69 del GAD Municipal San Cristóbal de Patate, aplicando el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró.

Se evidenció que la mayoría de los servidores públicos están satisfechos en los dos GAD's evaluados, a su vez pudieron evaluar la gestión administrativa teniendo como resultado que en el GAD Municipal de Cevallos el 68% de los servidores públicos considera que existe una buena gestión mientras que el GAD Municipal de Patate se determinó el 57,4%.

Otra investigación en Guayaquil, realizada por Briones (2023) analizó la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí de Ecuador; la metodología que aplicó fue de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento de Estrés Laboral de la OIT a 247 trabajadores.

Se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral es normal en la mayoría de los factores evaluados, con respecto a la relación que existe entre estos se evidenció que el factor de competencias conductuales tuvo una relación mayor con las dimensiones de la variable de satisfacción en la que prevalece la atención de sugerencias, concluyendo que al examinar la relación entre la variable de satisfacción y de desempeño se comprobó que sí existe una incidencia significativa indicando una relación directa, positiva y alta entre ellas.

Así mismo, Lemos (2021) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, se realizó a los ocho miembros que conforman la

organización; el cuestionario utilizado para la recopilación de esta información es el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró.

Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico no es adecuado debido a la actividad principal de la organización el cual es estudios de suelos en áreas deterioradas y de construcción, por ende, el ambiente de trabajo siempre será bajo temperaturas climáticas altas y bajas. Consecuentemente se considera que existen falencias con respecto a la satisfacción laboral en la empresa, los mismos que deben ser tratados para fortalecer la comunicación interna - externa, ambiente y comportamiento organizacional.

A nivel local, en el estudio de investigación de Mosquera (2021) se identificaron los factores que generan estrés, su afectación y la satisfacción laboral que existe en la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del GADMCE, aplicando un estudio de tipo descriptivo y cuantitativo que se realizó a 20 funcionarios, utilizó la técnica de encuesta y los cuestionarios de satisfacción laboral S20/23 y el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Como resultado evidenciación que los factores que generan mayor estrés son falta de cohesión, territorio organizacional, tecnología y clima organizacional, además que seis de 20 funcionarios sufren de trastornos psicológicos y que se encuentran satisfechos con su trabajo. Como aporte demostró que existe bajos niveles de estrés laboral y que la mayoría se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan.

Además, un artículo publicado por Solís y Aguayo (2022) analizó los niveles de estrés y satisfacción laboral presentes en los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa con enfoque descriptivo, no experimental y de campo la cual se distribuyó a 196 empleados a quienes se les aplicó la encuesta de estrés laboral OIT-OMS (2016) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Se evidenció que el nivel de estrés es bajo y los estresores más predominantes fueron la influencia del líder y el respaldo de grupo que estuvieron por encima de la media; además la satisfacción laboral se consideró intermedia con tendencia a satisfecho; sin embargo, resalta el factor prestaciones como insatisfacción basada a la escasa o poca negociación.

Por consiguiente, los autores señalaron estrategias para fortalecer las dimensiones bajas y disminuir el estrés que aunque en niveles bajos ya están dando alarma.

1.3 Fundamentación legal

Para el desarrollo de la investigación Satisfacción y Estrés laboral de los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas, se tomaron en cuenta las leyes, normativas legales y disposiciones vigentes en el Ecuador, y que la organización debe garantizar el bienestar de sus colaboradores y que además guardan relación con la seguridad, salud ocupacional, laboral y demás leyes conexas que rigen a los empleados y trabajadores que laboran en instituciones, empresas públicas y privadas de Ecuador entre ellas: Constitución de la República (2008), Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2005), Código de trabajo (2018).

Constitución de la República (2008)

En el Art. 326.- indica que toda persona tiene derecho a laborar en un ambiente adecuado, que garantice su salud, seguridad e higiene, por su parte, el numeral 3 aclara que el Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los colaboradores y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento, sin perjuicio de la responsabilidad principal de obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario (Constitución de la República, 2008).

Ademas, la sección 4°. De la Salud argumetna que el Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario. El GAD de Esmeraldas esta entonces obligado a garantizar espacios saludables, seguridad laboral y entorno que precautele la salud física y mental de los que allí laboran (Constitución de la República, 2008).

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2005)

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

Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución 957.
Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Es necesario señalar que todos los convenios internacionales que ha firmado el Ecuador, implican proteger a los trabajadores de la explotación, de los riesgos de enfermedades o accidentes, de ingresos indebidamente bajos o inestables, de horarios de trabajo imprevisibles y de jornadas de trabajo excesivamente largas. Es decir, garantizar un excelente ambiente laboral de los trabajadores ecuatorianos, se aplican tanto para funcionarios que laboran en las instituciones y empresas públicas del Estado, como para los que trabajan en las empresas particulares o privadas (Comunidad Andina, 2005).

Código de trabajo (2018)

La seguridad laboral está definida en el Código de Trabajo ecuatoriano en el primer artículo referente a los objetivos de la ley como un conjunto de acciones para comprender y evitar los factores de riesgo y las causas de los accidentes durante el ejercicio del trabajador. También es responsable por definir medidas de prevención en el ambiente de trabajo a través de normas y reglas (Código de trabajo, 2018).

De la misma manera establece las auditorías de riesgo que se tiene que realizar de manera periódicas para garantizar la salud de los trabajadores. En el caso de los colaboradores de la Dirección de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas, Es el alcalde del cantón, quien está obligado a garantizar un ambiente laboral seguro, que evite los factores de riesgo y las causas de los accidentes durante el trabajo de sus colaboradores (Código de trabajo, 2018).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

En este sentido la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se identificó los niveles y factores que generan satisfacción laboral y estrés laboral las cuales describieron las características y permitió medirlas con técnicas estadísticas para extraer las conclusiones en cuanto a el análisis de la satisfacción y el estrés laboral de los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeradas durante el año 2023.

Por otro lado, los estudios descriptivos se ubican sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto grado de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan a la demostración de relaciones causales. El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su medio transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa del problema en cuestión (Cauas, 2015).

Al respecto, se utilizó un estudio descriptivo para determinar los niveles y factores que contribuyen al estrés laboral. Estos mismos factores sirvieron para recabar datos pertinentes, que logró con los resultados obtenidos, determinar el impacto que genera el

estrés laboral, repercutiendo incluso a nivel psicológico, y conocer el estrés laboral de los colaboradores de la Dirección Administrativa del GADMCE.

Por su parte, Morales (2012), indica que la investigación exploratoria es aquella que se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación que no ha sido estudiado previamente, es poco conocido o está rodeado de controversia. En este contexto, esta investigación fue exploratoria porque se obtuvo una mejor comprensión sobre las causas que generan nivel de estrés y la satisfacción laboral dentro del Área de la Dirección Administrativa del GADMCE.

2.2 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	Charaja y Mamaní (2014) definen a la satisfacción laboral como una percepción que un individuo vive al querer lograr el equilibrio entre varias necesidades es decir, es lo que la persona requiere del trabajo y lo que alcanza de él, aquí influyen ciertos factores como: condiciones de trabajo, políticas, supervisión, salario y seguridad.	Marco teorico de satisfacción laboral.	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con la supervisión 13,14,15,16,17,18	Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meilá y Peiró, 1998)
		Revisar antecedentes.	Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo	Satisfacción con el ambiente 6,7,8,9,10	
		Metologia de investigación que se va a utilizar.	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción con las prestaciones 4,11,12,22,23	
		Aplicar técnica para recolectar y analizar datos.	Satisfacción Intrínseca del trabajo	Satisfacción intrínseca 1,2,3,5	
		Conclusiones.	Satisfacción con la Participación	Satisfacción con la participación 19,20,21	

Tabla 2*Operacionalización de variable estrés laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Para Rodriguez y Rivas (2011) el estrés laboral es una respuesta del organismo mediante la apreciación de una amenaza conformada por 3 fasetas: la de alarma, de resistencia y de agotamiento. Los factores que influyen en el son las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico.	Marco teorico de estrés laboral. Revisar antecedentes. Metologia de investigación que se va a utilizar. Aplicar técnica para recolectar y analizar datos. Conclusiones.	Clima organizacional	Clima organizacional 1,10,11,20	Cuestionario sobre Estrés Laboral (OIT-OMS)
			Estructura organizacional	Estructura organizacional 2,12,16,24	
			Territorio organizacional	Territorio organizacional 3,15,22	
			Tecnología	Tecnología 4,14,25	
			Influencia del líder	Influencia del líder 5,6,13,17	
			Falta de cohesión	Falta de cohesión 7,9,18,21	
			Respaldo del grupo	Respaldo del grupo 8,19,23	

2.3 Método

El método deductivo parte de lo general hacia lo particular, donde se comienza con una teoría o hipótesis general y se deducen conclusiones específicas a partir de ella. En el contexto de estudiar la satisfacción y el estrés laboral en una institución pública, el método deductivo implicó comenzar con teorías o modelos existentes sobre satisfacción y estrés laboral para luego, con los datos de los colaboradores del GAD Municipal, presentar conclusiones específicas.

2.4 Técnicas e instrumentos

Para medir las dos variables del estudio abordado: satisfacción laboral y estrés laboral se aplicaron los siguientes instrumentos que se detallan a continuación:

Cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS

Este cuestionario mide los niveles de estrés presente en los trabajadores, el cual está elaborado por 25 ítems y siete variables de respuesta en escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Los ítems de este cuestionario se pueden categorizar en siete factores que identifican diversas fuentes de estrés laboral. A continuación, en la Tabla 3 se presenta dicha clasificación junto con las preguntas que los conforman.

Tabla 3

Factores de estrés laboral

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

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

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S 20/23 elaborado por Meliá y Peiró en 1998, en el cual evalúa actitudes, aptitudes y organización interna, dicho instrumento está comprendido de 23 ítems y siete variables que van desde: muy satisfecho, bastante satisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho, este cuestionario permite reunir los ítems obteniendo como resultado cinco factores para valorarlo. Dicho cuestionario ha sido validado mediante Alfa de Crownbach de 0.992 como promedio de todas sus dimensiones, lo que se considera como válido y fiable en todos sus constructos (Lueng et al., 2016). En la Tabla 4 se presntan los factores y los ítems que lo conforman.

Tabla 4

Factores de satisfacción laboral

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

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

2.5 Población y muestra

La presente investigación se realizó en la Dirección Administrativa del GADMCE, conformado actualmente por 32 colaboradores; divididos en diferentes áreas y unidades como: Equipo Administrativo, Servicios Generales (Equipo operativo), Transporte, Taller mecánico y Bodega, por lo tanto, al ser una población finita no se aplicará fórmula de muestreo, en la Tabla 5 se presenta la población estudiada.

Tabla 5*Población del Departamento Administrativo del GADMCE*

Departamento Administrativo	Cantidad de colaboradores
Equipo Administrativo	9
Servicios Generales (Equipo operativo)	10
Transporte	5
Taller mecánico	3
Bodega	5
TOTAL	32

2.6 Análisis de datos

La aplicación de los instrumentos se realizó en línea, por medio del Programa Microsoft Forms, el cual permitió recopilar datos en tiempo real de una manera organizada y mejorar el proceso de tabulación, que con la ayuda de Microsoft Excel para realizar cálculos, presentar frecuencias y porcentajes; y con ello mostrar los resultados mediante tablas y figuras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

La Tabla 6 detalla las variables sociodemográficas aplicadas en la investigación, las cuales permitieron conocer las características de la población con la cual se trabajó en la investigación, cabe recalcar que, para realizar esta investigación, se aplicó la encuesta a 32 funcionarios del Departamento Administrativo del GADMCE, de los cuales el 63% son de género femenino, el 53% están entre los 20 y 30 años, el 60% posee un estado civil soltero y el 75% de los funcionarios obtienen un nivel de estudio de tercer nivel.

Tabla 6

Segmentación demográfica de la Dirección Administrativo del GADMCE

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GÉNERO		
Femenino	20	63%
Masculino	11	34%
LGTBI	1	3%
EDAD		
Entre 20 y 30 años	17	53%
Entre 31 y 40 años	7	22%
Entre 41 y 50 años	4	13%
Más de 50 años	4	13%
ESTADO CIVIL		
Soltero	21	60%
Casado	7	22%
Divorciado	2	6%
Unión libre	2	6%
NIVEL DE ESTUDIO		
Bachiller	3	9%
Técnico/Tecnológico	4	13%
Tercer nivel	24	75%
Cuarto nivel maestría	1	3%

3.2 Análisis e interpretación de los resultados

3.2.1 Análisis del Estrés laboral por factores

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en donde se procedió a representar los siete factores con el porcentaje de cada variable el cual permitió conocer los niveles de estrés de los colaboradores del Departamento Administrativo del GADMCE.

Factor Respaldo de grupo

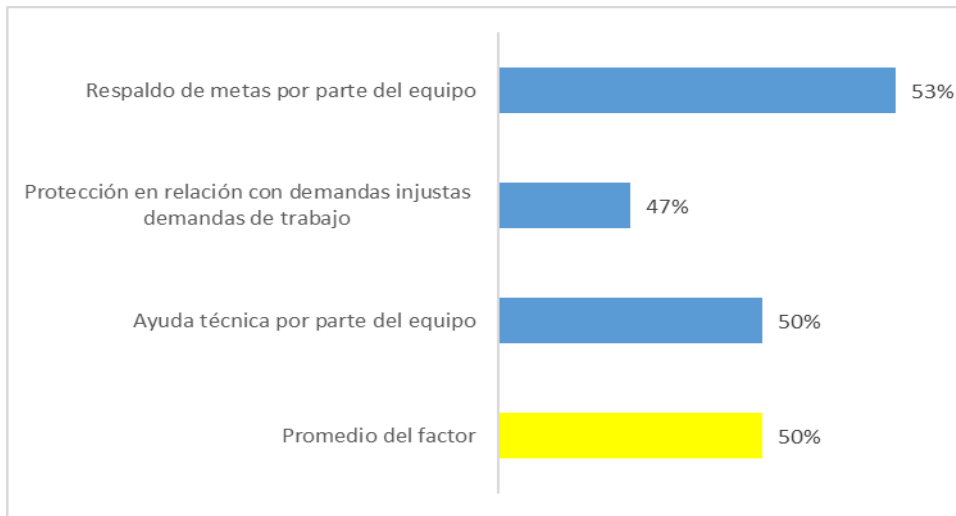
Este factor mide la percepción del trabajador sobre el ambiente de trabajo en términos de cooperación, solidaridad y apoyo mutuo entre compañeros, lo cual puede influir en su nivel de estrés laboral.

La Figura 1 evidencia que el 53% de los trabajadores se estresan por la falta de respaldo de las metas profesionales por parte de su equipo de trabajo. Por otra parte, el 47% de los funcionarios se estresan por la falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda injusta de responsabilidad. Además, se observa que el 50% de ellos se estresan por la falta de ayuda técnica de su equipo de trabajo al momento de desarrollar sus actividades.

Para concluir, los trabajadores sienten que tienen un respaldo medio por parte de sus colegas para hacer frente a las demandas laborales y los desafíos que enfrentan en el trabajo, es decir el 50% de los trabajadores.

Figura 1

Factor “Respaldo de grupo”



Factor: Falta de cohesión

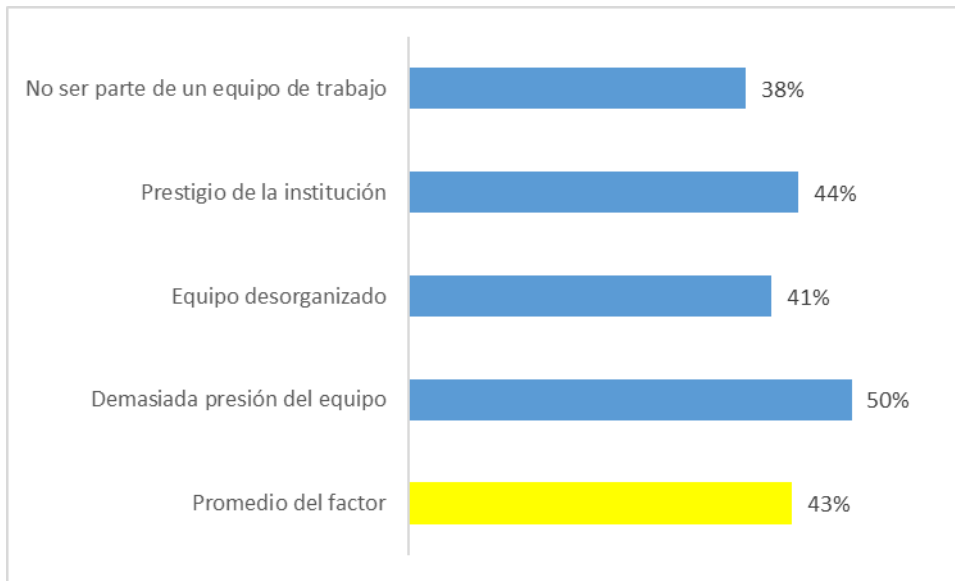
La falta de cohesión se refiere a la percepción del trabajador sobre la falta de unidad, colaboración y solidaridad dentro del equipo de trabajo o el ambiente laboral en general. La combinación de estos cuatro elementos permite que se dé la comunicación y cooperación en el grupo.

En la Figura 2 se observa que el 38% de los colaboradores se estresan por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha, el 44% se estresan porque el equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización; el 41% se estresa porque el equipo no es organizado y el 50% sienten demasiada presión por el equipo de trabajo.

De acuerdo con los resultados encontrados para este factor, se visualiza que un 43% se estresa porque no existe cohesión y convivencia con su equipo de trabajo. perciben algo de armonía y cooperación en el lugar de trabajo, pero que no es suficiente para un buen clima laboral.

Figura 2

Factor “Falta de cohesión”



Factor Influencia del líder

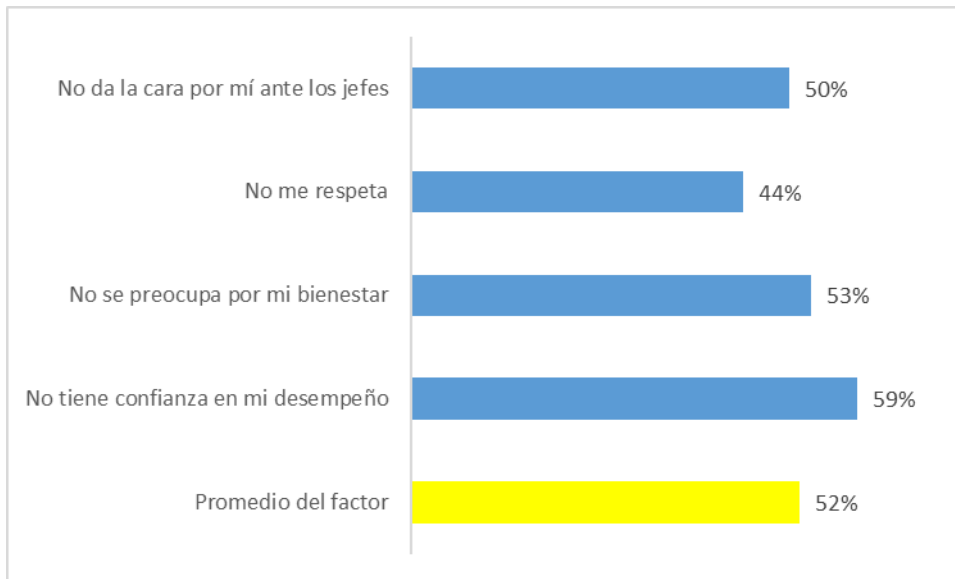
El factor influencia del líder se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre el impacto que tiene el liderazgo en su nivel de estrés en el trabajo.

En la Figura 3 se observa que el 50% de los colaboradores sienten que su jefe no da la cara por ellos, el 44% sienten que no los respeta, el 53% que no se preocupa por su bienestar y el 59% considera que no confía en su desempeño.

En función de los resultados, se evidencia que el 52% de los trabajadores presenta niveles de estrés debido a que consideran que su líder contribuye de manera significativa a su estrés laboral, ya sea a través de un estilo de liderazgo autoritario, falta de apoyo emocional o falta de claridad en las expectativas laborales.

Figura 3

Factor “Influencia del líder”



Factor territorio organizacional

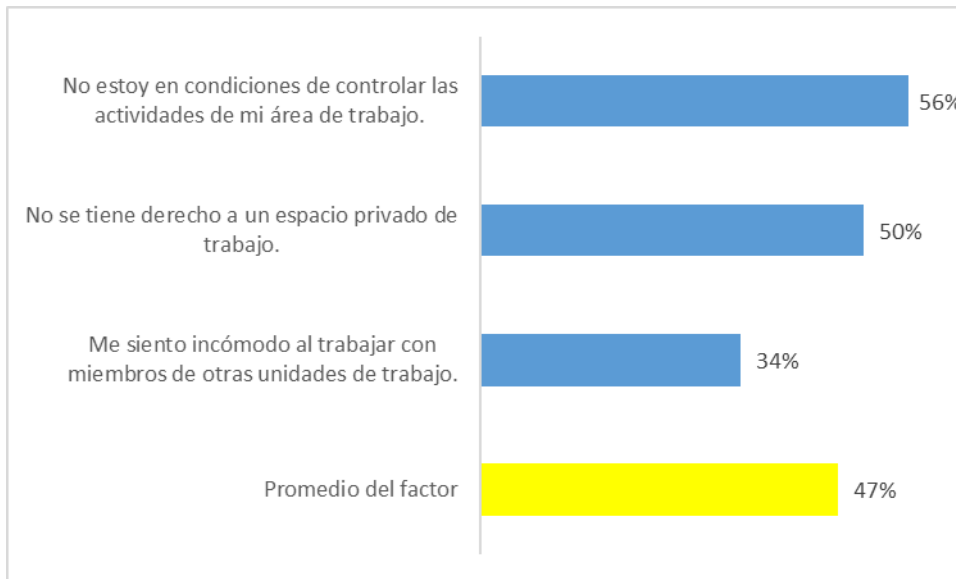
El territorio organizacional hace referencia al grado en que los trabajadores perciben que tienen autonomía y control sobre su trabajo dentro de la organización. Evalúa si los empleados se sienten capaces de tomar decisiones relacionadas con su trabajo, gestionar su tiempo y establecer sus propias metas y prioridades.

En la Figura 4 se evidencia que un 56% no está en condiciones de controlar las actividades en su área de trabajo, el 50% considera que no tiene un espacio privado de trabajo y solo el 34% siente que no puede trabajar con otras personas fuera de su equipo de trabajo.

En relación con los resultados el 47% de los trabajadores perciben que tienen una menor autonomía y control sobre su trabajo, lo que puede contribuir a sentimientos de frustración, falta de motivación y estrés laboral.

Figura 4

Factor “Territorio organizacional”



Factor tecnología

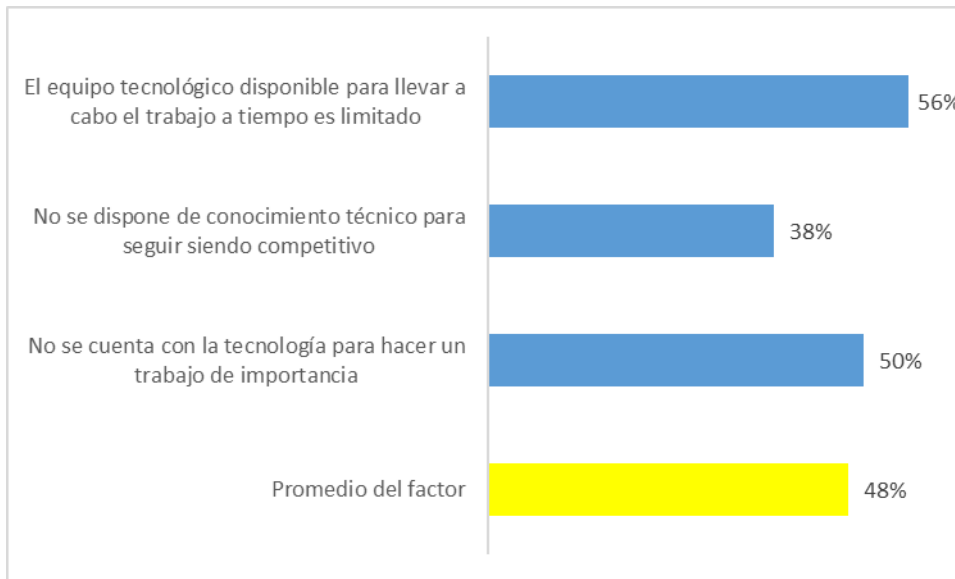
La tecnología se refiere al grado en que los trabajadores perciben que la tecnología utilizada en su lugar de trabajo es una fuente de estrés. Evalúa cómo perciben los empleados el uso de tecnología en su trabajo diario, incluyendo la complejidad de los sistemas informáticos, la disponibilidad de equipos y herramientas adecuadas, la capacitación en el uso de la tecnología y la presión para estar constantemente conectados o disponibles a través de dispositivos electrónicos

En la Figura 5 se muestra que el 56% considera que el equipo tecnológico asignado es limitado para ejercer sus funciones, el 38% expresa que no dispone de los conocimientos técnicos para seguir siendo competitivo y el 50% percibe que no cuenta con la tecnología suficiente para realizar un trabajo de importancia.

A partir de los resultados, se evidencia que los trabajadores en un 48% indicaría que la tecnología no se percibe como una fuente importante de estrés.

Figura 5

Factor “Tecnología”



Factor estructura organizacional

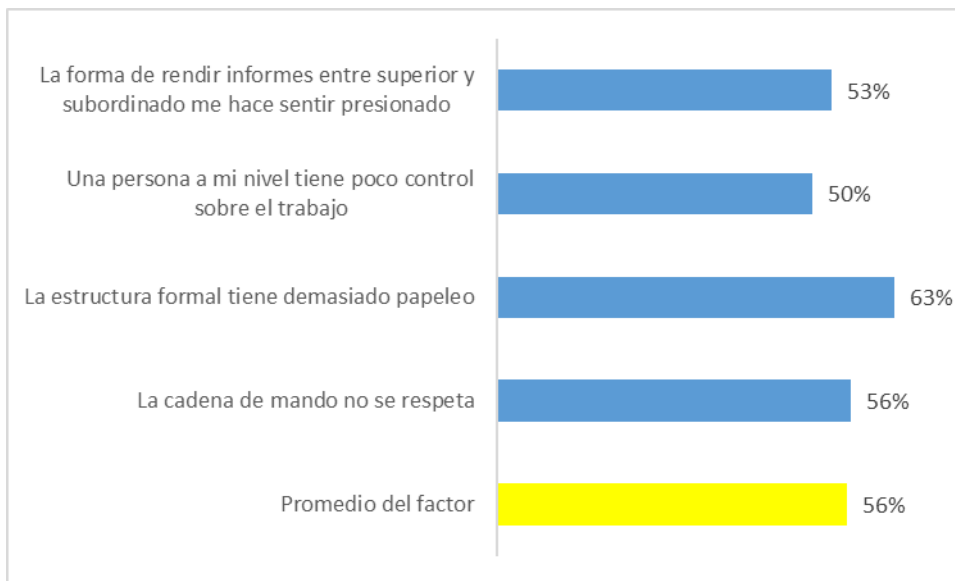
La estructura organizacional hace refiere al grado en que los trabajadores perciben que la estructura y organización de su lugar de trabajo son una fuente de estrés. Evalúa aspectos como la claridad de los roles y responsabilidades, la eficacia de la comunicación dentro de la organización, la rigidez de los procedimientos y políticas, la falta de apoyo de la administración, y la percepción de injusticia en la distribución de tareas y recursos.

En la Figura 6 se evidencia que 53% se estresan por la forma de rendir informes, el 50% considera que tiene poco control sobre el trabajo que realiza, el 63% expresa que existe mucho papeleo en la estructura formal y el 56% expresa que la cadena de mando o jerarquía no se respeta.

Frente a estos resultados, se concluye que los trabajadores en un 56% consideran que la estructura organizacional contribuye significativamente al estrés laboral,

Figura 6

Factor “Estructura organizacional”



Factor clima organizacional

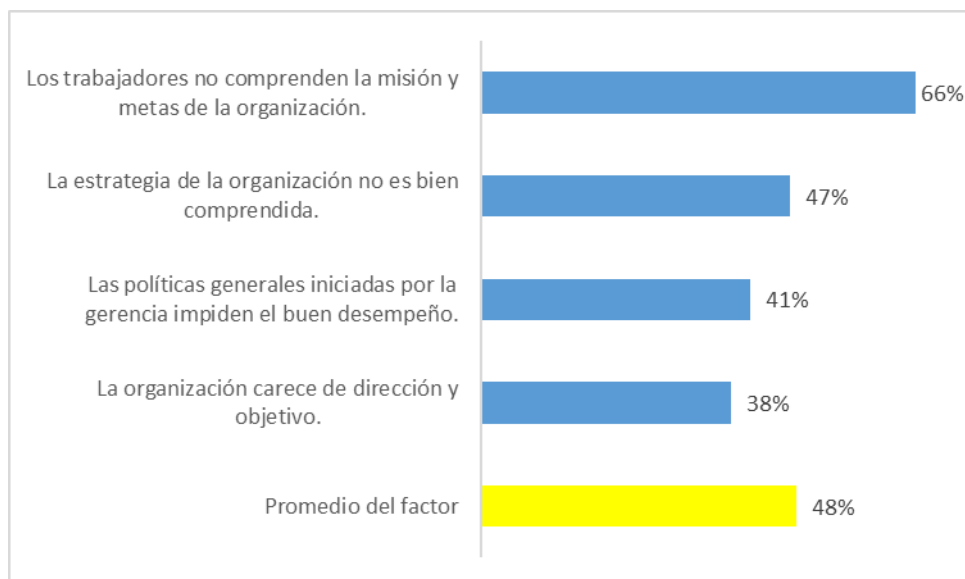
El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional percibido por los trabajadores dentro de la organización. Evalúa aspectos como el apoyo social entre colegas y supervisores, la percepción de justicia y equidad en el trato, la existencia de conflictos interpersonales, la comunicación efectiva, la cohesión del equipo y la sensación de pertenencia.

En la Figura 7 se observa que el 66% de los funcionarios de Departamento Administrativo sienten estrés por no comprender la misión y metas de la organización, así mismo el 47% se estresa porque no comprenden las estrategias de la organización, el 41% considera que las políticas que se emanan desde la gerencia no aportan a su desempeño, y un 38% expresa que la organización carece de dirección y objetivos.

En resumen, en este factor el 48% de los trabajadores perciben un clima organizacional negativo, con tensiones, conflictos, falta de apoyo y comunicación deficiente, lo que puede contribuir al estrés laboral.

Figura 7

Factor “Clima Organizacional”



Resumen estrés laboral presente en los trabajadores

En la Tabla 7 se presenta el resumen del estudio del estrés laboral indentificando que el nivel de estrés es intermedio y los factores que sobrepasan la media son Respaldo de grupo, Influencia del líder, Estructura organizacional.

Tabla 7

Resumen estudio estrés laboral

Factores	%
Respaldo del grupo	50%
Falta de cohesión	43%
Influencia del líder	52%
Territorio organizacional	47%
Tecnología	48%
Estructura organizacional	56%
Clima organizacional	48%
Promedio	49%

3.2.2 Satisfacción laboral

Factor satisfacción intrínseca del trabajo

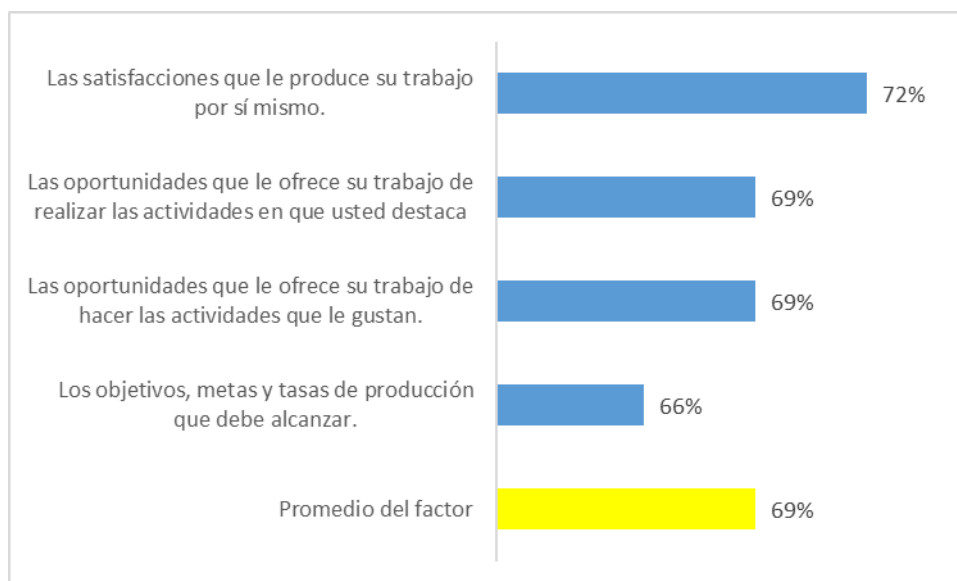
La satisfacción intrínseca del trabajo se refiere a la satisfacción experimentada por los empleados en relación con las características inherentes a su trabajo, es decir, aquellas que están directamente relacionadas con las tareas, funciones y responsabilidades que desempeñan en su puesto laboral. Esto puede incluir aspectos como el interés en las tareas asignadas, la autonomía para tomar decisiones, el grado de desafío y complejidad de las actividades, el sentimiento de logro y realización personal derivado del trabajo, entre otros.

En la Figura 8 se evidencia que el 72% de las personas encuestadas se sienten satisfechas con su trabajo, el 69% considera que su trabajo le ofrece oportunidades para realizar tareas en las que destaquen, el 69% se sienten satisfechos con las oportunidades que les brinda su trabajo para realizar actividades que le gustan y el 66% considera que las metas en el departamento son claras.

En conclusión, en este factor los trabajadores en un 69% encuentran satisfacción en las propias actividades laborales que realizan, lo que contribuye a su bienestar y compromiso en el trabajo.

Figura 8

Analisis del Factor "Satisfaccion Intrinseca"



Factor Satisfacción con el ambiente

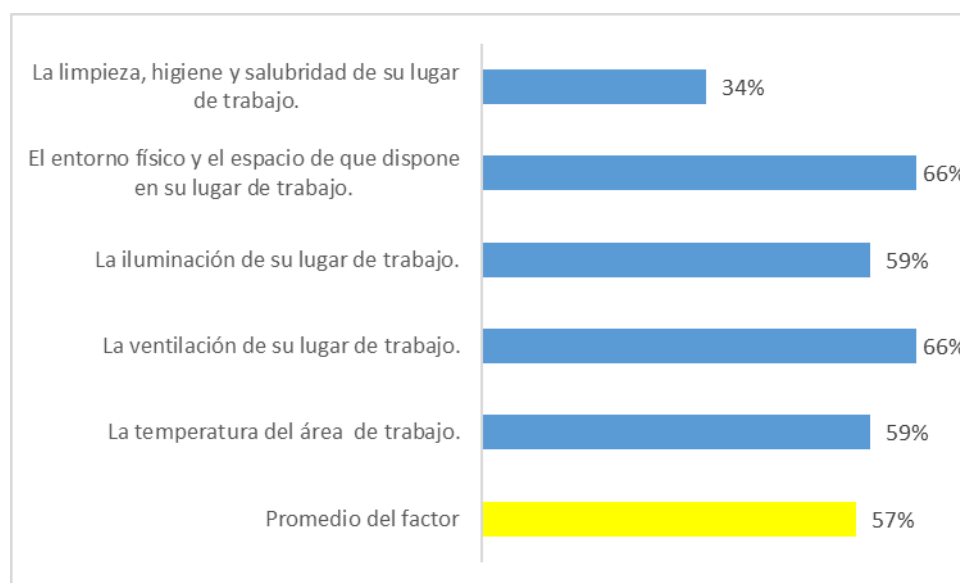
La satisfacción con el ambiente se refiere a la percepción y satisfacción que los empleados tienen con respecto al entorno físico y social en el que desarrollan sus actividades laborales. Esto incluye aspectos como la comodidad y seguridad del lugar de trabajo, las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores, el clima organizacional, la cultura empresarial, el apoyo y reconocimiento recibido, entre otros

En la Figura 9 se demuestra que el 34% de los encuestados se encuentran satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el 66% se encuentran satisfechos con el entorno y espacio físico que disponen dentro de su lugar de trabajo, así mismo el 59% están satisfechos con la iluminación dentro del lugar de trabajo, el 66% están satisfechos con la ventilación dentro del lugar del trabajo o espacios en los cuales permita el acceso de aire puro, y por último, el 59% con la temperatura que genera el área de trabajo.

Por tanto, los trabajadores se consideran satisfechos en un 57% con el factor ambiente de trabajo, esto indica que es aceptable pero que ya existen problemas en el ambiente laboral, que pueden afectar la satisfacción y el bienestar de los empleados con su entorno.

Figura 9

Analisis del Factor "Satisfaccion con el Ambiente"



Factor de satisfacción con las prestaciones

Este factor se refiere a la percepción y satisfacción que los empleados tienen respecto a los beneficios y compensaciones que reciben por parte de la organización en relación con su trabajo. Esto puede incluir aspectos como el salario, los incentivos económicos, los planes de beneficios sociales (como seguro médico, plan de jubilación, entre otros), oportunidades de desarrollo profesional, programas de capacitación, entre otros.

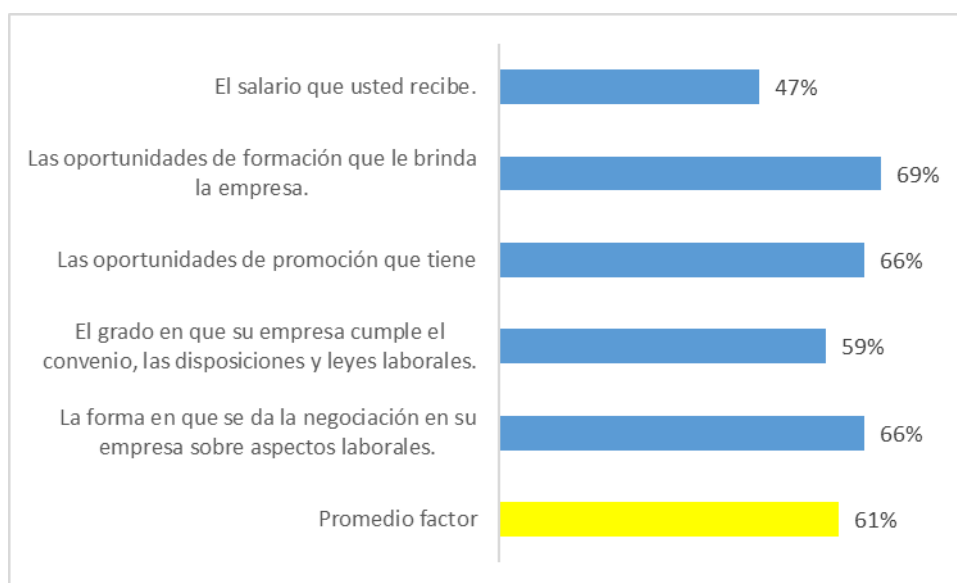
Como se aprecia en la Figura 10, el 34% de las personas encuestadas indicaron que se sienten muy insatisfechos en el salario que reciben, debido a que no es valorado su título profesional.

A su vez el 47% se encuentra satisfecho con el salario que reciben por su trabajo, el 69% con las oportunidades de formación que les brinda la empresa, el 66% con las oportunidades de promoción que tienen, el 59% con el grado en que la empresa cumple con sus convenios, disposiciones y leyes laborales; el 66% con la forma en que la empresa negocia los aspectos laborales.

Este factor como promedio alcanza que el 61% de los colaboradores se sienten satisfechos, pero que podría llevar consigo insatisfacción con los beneficios ofrecidos, principalmente con el sueldo que perciben, haciendo que baje la puntuación y afecte su compromiso y motivación laboral.

Figura 10

Analisis del Factor "Prestaciones"



Factor de satisfacción con la supervisión

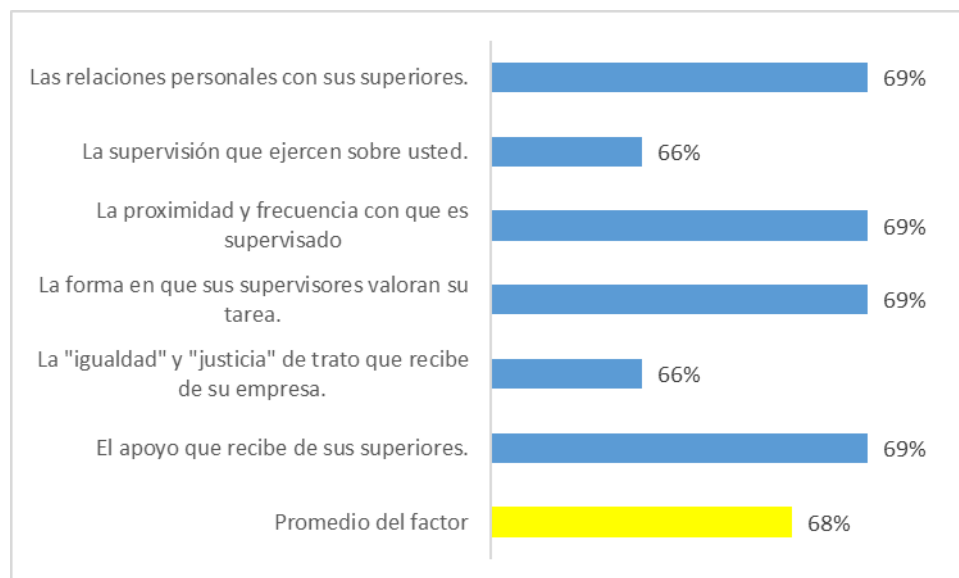
La satisfacción con la supervisión se refiere a la percepción y satisfacción que los empleados tienen con respecto a la manera en que son supervisados y dirigidos por sus superiores jerárquicos en la organización. Esta dimensión evalúa la calidad de la relación entre los empleados y sus supervisores, así como la efectividad de la dirección y el liderazgo proporcionados por estos últimos.

De acuerdo con los resultados, el 69% de los empleados que se sienten satisfechos con las relaciones personales con sus superiores, el 66% con la supervisión que ejercen sobre ellos, el 69% con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el 69% con la forma en que sus supervisores valoran la tarea, el 66% la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa y el 69% el apoyo que recibe de sus superiores.

Por lo tanto, en función de los resultados, el 68% de los empleados están satisfechos con la supervisión recibida, lo que puede contribuir a un ambiente laboral positivo, mayor motivación y compromiso por parte de los trabajadores.

Figura 11

Analisis del Factor "Supervisión "



Factor Satisfacción con la participación

La satisfacción con la participación se refiere a la percepción y satisfacción que los empleados tienen con respecto a su capacidad para participar en la toma de decisiones y

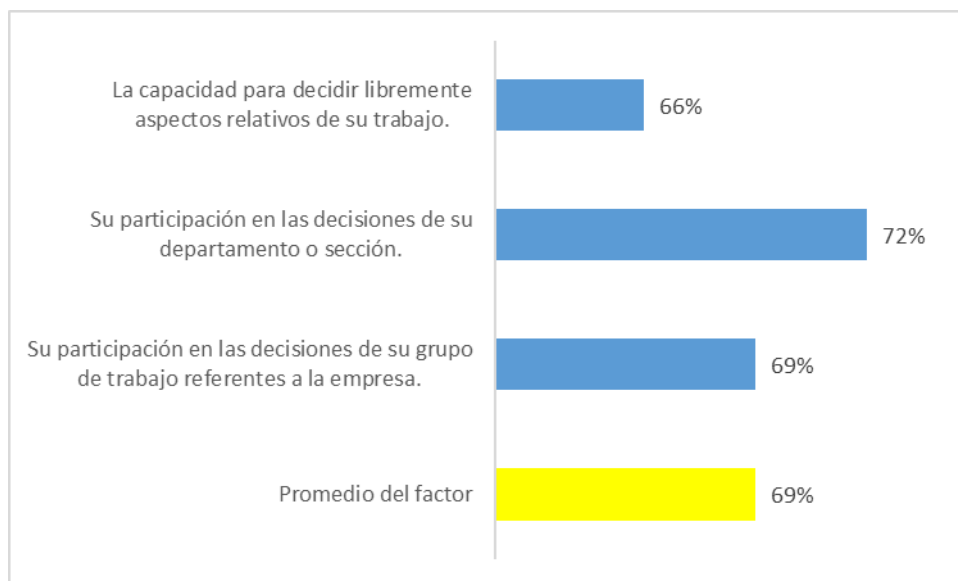
contribuir activamente en su entorno laboral. Evalúa el grado en que los empleados se sienten involucrados en las decisiones que afectan su trabajo, así como la percepción de que sus opiniones son valoradas y consideradas por la organización.

En este sentido, el 66% sienten que tienen capacidad para decidir libremente aspectos relativos con su trabajo, así también el 72% se sienten satisfechos con su participación en las decisiones de su departamento y el 69% se encuentran satisfechos con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo referente a la empresa.

En conclusión este factor es bien valorado, el 69% de los trabajadores se sienten empoderados y valorados en su trabajo, lo que puede aumentar su compromiso, motivación y satisfacción laboral.

Figura 12

Analisis del Factor "Participacion"



Resumen satisfacción laboral presente en los trabajadores

En la Tabla 8 se presenta el resumen del estudio de la variable satisfacción laboral indentificando que más de la mitad de los trabajadores se encuentran satisfechos y que los factores que sobrepasan la media son Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con la participación.

Tabla 8*Resumen general satisfacción laboral*

Factores	%
Satisfacción Intrínseca del trabajo	59%
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	57%
Satisfacción con las prestaciones recibidos	61%
Satisfacción con la supervisión	68%
Satisfacción con la participación	69%
Promedio	63%

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la satisfacción y estrés laboral presente en los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeraldas durante el año 2023 tomando en consideración la encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS, representada por siete factores, adicional el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” determinando la insatisfacción, indiferente y satisfacción, lo que permitió identificar cual es el factor con mayor satisfacción laboral.

En cuanto a la pregunta de investigación, se pudo responder a ésta, identificando que los niveles de de satisfacción laboral y estrés percibido por los colaboradores de la Direccion Administrativa del GADMCE son intermedios. Así mismo se identificó que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y que presenstan insatisfacción con el ambiente físico de trabajo, además se determnó que los estresores más presentes en los colabores es la estructura organizacional.

Los resultados evidenciaron que los colaboradores presentan niveles medios de estrés laboral, que si bien es cierto no lo percibe la mayoría, ya se idenfican, principalmente en el factor estructura organizacional y la cohesión como el factor menos estresanre; discrepando con Lemos (2021) debido a que la investigación realizada a los colaboradores de la empresa Humboldt concluyó con niveles altos de estrés, siendo la variable respaldo de grupo menos puntuada afirmando que la comunicación es un elemento indispensable en el trabajo en equipo que repercute en los niveles de estrés laboral.

En cuanto al factor cohesión se comprobó que los colaboradores poseen niveles bajos de estrés al existir un equipo de trabajo organizado favoreciendo la colaboración y los índices de convivencia, concordando con Solís y Aguayo (2022) quienes en su investigación realizada a los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas concluyeron que los niveles de estresores de los funcionarios fueron bajos.

Por su parte, el factor influencia del líder demostró que los funcionarios ya lo perciben como un factor estresante; es decir que perciben que su jefe principalmente no confía en el trabajo y desempeño de tareas asignadas, de esta manera, estos resultados no coinciden

con los hallados en el estudio de Mosquera (2021) quien argumenta que la influencia del líder repercute de mayor manera a los niveles de estrés en la organización, si los colaboradores perciben apoyo y respeto por su línea de supervisión directa, los niveles de estrés disminuyen.

Por su parte, el factor tecnología demostró que los colaboradores cuentan con todas sus herramientas tecnológicas adecuadas, además de estar capacitados en temas de soporte tecnológico y poseen personal del área de las TIC dichos resultados poseen similitudes con el argumento de Robbins (2004) quien especifica que la adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud del colaborador y disminuya niveles de estrés está ligado a proporcionar al colaborador todas las herramientas idóneas para que pueda desempeñar sus funciones cuya responsabilidad es de las líneas de supervisión directa, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene, con el fin de reducir o eliminar los riesgos propios del trabajo, ya que cuánto mejores son las condiciones del ambiente de trabajo, mejor es la satisfacción y el desempeño mejora.

En cuanto al factor estructura organizacional, los resultados de la investigación demostraron que los colaboradores poseen niveles de estrés medio, se estresan con frecuencia por la forma de rendir informes, la estructura formal posee demasiado papeleo, de igual manera, se estresan en medidas leves cuando no comprenden la misión y metas de la organización, siendo los gestores de talento humano los encargados de formular estrategias para fortalecer la estructura organizacional del DA de la municipalidad de Esmeraldas, tal como lo menciona Ortiz (2020) indicando que el área de administración del talento humano “Es uno de los pilares de cualquier organización que aspira a tener éxito para lo cual es necesario satisfacer inconformidades y dificultades que se presenten en los colaboradores” (p. 41).

Por su parte, los resultados evidenciaron que los trabajadores perciben algo de satisfacción, alcanzando como promedio en sus factores más de la mitad, coincidiendo con Pérez (2018) que también identificaron que la mayoría de los servidores públicos están satisfechos en los dos GAD's evaluados, es decir GAD Municipal de Salcedo y de Cevallos en Cotopaxi y Tungurahua, respectivamente, apoyándose en una buena gestión administrativa.

Así mismo, al medir los niveles de satisfacción intrínseca los colaboradores encuestados se sienten algo satisfechos con su trabajo de forma general, esto se debe a que sienten que su trabajo los motiva y existe un buen ambiente laboral, sin embargo; la institución debe considerar realizar reuniones consecutivas con el propósito de tener presente los objetivos y metas de la organización con la finalidad de cumplirlos y que presenta mayor insatisfacción. Estos resultados concuerdan con el estudio de Solís y Aguayo (2022) quienes expresan que los funcionarios de la misma institución, pero de otro departamento se han mostrado cómodos y conformes de cumplir las diferentes actividades inherentes a sus puestos de trabajo.

También destaca que el factor prestaciones demostró niveles de satisfacción, los colaboradores perciben que los beneficios que complementan su salario es bueno, a pesar que consideran que el salario no es acorde a su título y actividades que realizan, estos hallazgos son percibidos al igual que el estudio de Hannoun (2011) al referenciar a que todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y de su familia y dentro de la economía monetaria en que se vive, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario), una compensación cuyo monto sea “adecuado” es decir que satisfaga las necesidades básicas de él trabajador y su familia como: alimentación, vestido, habitación, salud, educación y esparcimiento.

Además, los resultados de la Dirección Administrativa del GADME concluyen que los trabajadores perciben niveles medios de estrés y algo de satisfacción laboral y que esto no puede expresarse como relación directa, agregando lo que expresa Ángeles (2019) en donde evidenció al estudiar las dos variables que existe una correlación inversa entre las variables estrés y satisfacción laboral, sugiriendo cambios para disminuir los niveles de estrés y mejorar el nivel de la satisfacción en el personal y el de Campiño y Muñoz (2022) que indicaron no hallar significancia entre el estrés y la satisfacción laboral.

Para concluir, este estudio presentó limitaciones en cuanto a conocer la sintomatología asociada al estrés que no fue parte del estudio pero que sería interesante continuar para abordar de forma más específica con los resultados, así mismo realizar una correlación para determinar estadísticamente cómo se relacionan ambas variables conforme los resultados presentados.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A partir de los resultados expuestos en el apartado anterior y en función de los objetivos planteados se concluye con lo siguiente:

- Más de la mitad de los trabajadores de la Dirección Administrativa del GADMCE se sienten satisfechos de forma general, los factores que presentan mayor satisfacción son la supervisión y la participación; y el factor ambiente físico de trabajo se presenta como la mayor insatisfacción en ellos.
- La percepción que tienen los colaboradores de la Dirección Administrativa del GADME sobre el estrés laboral es medio, siendo su principal estresor la estructura organizacional que tiene que ver con el tema de mucho papeleo al tener que presentar informes.
- Más de la mitad de los colaboradores de la dirección administrativa del GADMCE perciben algo de estrés de forma general, así mismo un buen porcentaje se siente satisfecho de forma general con las condiciones internas y externas de su trabajo.

5.2 Recomendaciones

Luego de las conclusiones expuestas y en función de los objetivos planteados se recomienda lo siguiente:

- Que la Dirección Administrativa junto con sus colaboradores rediseñe los espacios de los colaboradores para generar un ambiente físico más acorde para realizar sus labores diarias, previo a que las autoridades del Municipio pueda invertir en adecuaciones más complejas que requieren una inversión más fuerte.

- Mantener un seguimiento adecuado para controlar los niveles de estrés de los empleados, principalmente los que tienen que ver con la estructura organizacional para mejorar la elaboración y presentación de informes.
- Aplicar las estrategias planteadas con el fin de aportar en el fortalecimiento de la satisfacción laboral, principalmente en la estructura organizacional y disminuir los factores estresantes que si bien no son alarmantes, ya se están configurando como medios.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. L. (2009). Ergonomía y psicología aplicada. Lex Nova. <https://n9.cl/rfqdt>
- Briones, G. (2023). *La satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en los colaboradores*. (Tesis de posgrado). Universidad. Colombia. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf
- Comunidad Andina. (2005). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de en el trabajo*. <https://www.cip.org.ec/attachments/article/112/ReglamentoI-Instrumento-Andino-de-Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo.pdf>
- Chacon, Y. & Guillen, R. (2018). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú
- Cuenca, M. (2020). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente de la PUCESE, año 2019*. (Tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2192/1/CUENCA%20MERA%20CHRISTOPHER%20ALEXIS.pdf>
- Diario La Hora (2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- Falcones, M. (2019). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. *Revista Prevecon*. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Gutiérrez, W. (2019). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

- Jaramillo, S. (2017). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Organización Mundial de la Salud*, 3, 1-8.
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- Karasek RA. Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Adm Sci Quar.* 1979; 24:285-308. doi:
<http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Leka, S., y Griffiths, A. (2015). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores* 3, 1–37.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf%0A
- Lemos, A. (2021). Satisfacción laboral en el laboratorio de mecánica de suelo Humboldt México. *SciELO*, 33 (2) La Serena abr. 2022
- Mejía, R, (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Scielo Madrid*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Martinez, J. (2004). *Estres Laboral: Guia para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacional: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 5. 59-74.
<https://n9.cl/ys7snw>
- Mosquera, M (2021). *El estrés y la satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Municipal del cantón Esmeraldas-* (Tesis de posgrado) Universidad Técnica de Tungurahua, Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/154/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Mosquera+Castro+Mar%C3%ADa+Alejandra>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra.

- Organización Mundial de la Salud. (2014). Acerca del estrés laboral. Obtenido de Sitio Organizacional del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/33e13930-f854-47e8-84e6-974d30d33e5a/content>
- Patlán (2019).
- Peiró, J. (2001). *Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Valencia, Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=201228>
- Peiró, J. (2011). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAivGuBhBEEiwAWiFmYdUa6LqU0c-GnzDljnQiOTMYaPPhi56oIW8dd_Wj2Q081zouOxA9ohoCNL8QAvD_BwE
- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs. Salud en el trabajo*. (Tesis de posgrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28321>
- Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Salanova M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Editorial Síntesis.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. México DF: Interamericana Editores.
- Solís, M. y Aguayo, E. (2022). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. *Visión Empresarial*, 1(2), 67-76.
- Treviño Reyes, R., y López Pérez, J. (2021). Factores críticos en la satisfacción laboral, web de OMS: <https://oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349noticia>

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de estrés

A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento que se utilizó para medir el estrés laboral

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCION								
El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ESMERALDAS. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalment	Algunas veces	Frecuementem	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 y OMS (1998)

Anexo 2

Satisfacción laboral

INFORMACIÓN PERSONAL										
Sexo:				Edad:						
Estado civil:				Nivel de estudios:						
Cargo:				Área:						
INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO										
El presente cuestionario ha sido desarrollado para medir la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral que se presenta en LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ESMERALDAS. Existen a continuación 23 preguntas relacionadas al grado de satisfacción o insatisfacción que le generan varios aspectos de su trabajo. En el caso de que una situación no se haya presentado marque la opción indiferente:										
INSATISFECHO			INDIFERENTE		SATISFECHO					
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente		5. Algo	6. Bastante	7. Muy			
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)

Anexo 3

Permiso de investigación

OFICIO N° 001-MEMD-JJMB-2023

OW

Señor:
Ing. Alex Estupiñán Moreno.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GADMCE.

Presente.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo; y a la vez deseándole éxito en el cumplimiento de vuestras y valiosas funciones.


Yo, María Emilia Mojarrango Diaz con C.I N° 0850025867 y Janina Jahaira Montero Beltrán, C. N° 0804064442, estudiantes de maestría, estamos realizando una investigación, para titularnos como Magister en Gestión del Talento Humano, razón por la cual solicitamos autorice a quien corresponda nos permita realizarla en la Dirección que usted acertadamente dirige, con el tema medir la **"Satisfacción y Estrés Laboral de los Colaboradores de la Dirección Administrativa del GADMCE."**

Esperando una respuesta favorable a nuestro peticorio quedamos de antemano muy agradecidas.

Atentamente;


Ing. Ma. Emilia Mojarrango Diaz.
MAESTRANTE.
C.I N° 0850025867



RECIBIDO:
FECHA: 2023-08-22 HORA: 09 H20
FIRMA: 

Anexo 4

Aplicación de instrumentos al departamento Administrativo del Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Esmeraldas

