



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS DEL GAD
MUNICIPAL DEL CANTON ZAMORA, PERIODO MARZO-JUNIO, 2024**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciada en Psicología

AUTORAS: GINGER YULISA JAPÓN CARCHIPULLA
GEOVANNA DEL CISNE GUERRERO CABRERA
TUTOR: PS. LAB. GILBERTO SEGUNDO BRITO ASTUDILLO, MGS.

Cuenca - Ecuador
2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Ginger Yulisa Japón Carchipulla con documento de identificación N° 1900738327 y Geovanna del Cisne Guerrero Cabrera con documento de identificación N° 0105579478; manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 17 de julio de 2024.

Atentamente,



Ginger Yulisa Japón Carchipulla

1900738327



Geovanna del Cisne Guerrero Cabrera

0105579478

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotras, Gimger Yulisa Japón Carchipulla con documento de identificación N° 1900738327 y Geovanna del Cisne Guerrero Cabrera con documento de identificación N° 0105579478, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: “El estres laboral en los trabajadores y empleados del GAD Municipal del canton Zamora, periodo marzo-junio, 2024”, la cual ha sido desarrollada para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 17 de julio de 2024.

Atentamente,



Gimger Yulisa Japón Carchipulla
1900738327



Geovanna del Cisne Guerrero Cabrera
0105579478

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Gilberto Segundo Brito Astudillo con documento de identificación N° 1400470322, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON ZAMORA, PERIODO MARZO-JUNIO, 2024, realizado por Gimger Yulisa Japón Carchipulla con documento de identificación N° 1900738327 y Geovanna del Cisne Guerrero Cabrera con documento de identificación N° 0105579478, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 17 de julio de 2024.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**GILBERTO SEGUNDO
BRITO ASTUDILLO**

Ps. Lab. Gilberto Segundo Brito Astudillo, Mgs.

1400470322

Dedicatoria

A mis amados padres, Lourdes Cabrera y Marcelo Guerrero.

En ustedes encuentro la fuente inagotable de amor, apoyo y ejemplo. Gracias por ser mi guía constante, por alentarme a perseguir mis sueños y por sostenerme en cada desafío. Vuestra devoción y sacrificio han sido la luz que ha iluminado este camino hacia la culminación de mi trabajo de titulación.

Cada logro alcanzado lleva impreso vuestro nombre, pues son ustedes quienes han sembrado en mí la semilla del esfuerzo y la perseverancia. Vuestra confianza inquebrantable me ha impulsado a superar obstáculos y a crecer tanto personal como académicamente.

Este logro no solo es mío, sino también de ustedes, porque cada paso dado ha sido en honor a la familia que me ha brindado todo su amor y su incansable apoyo. Gracias por creer en mí y por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida.

-Geovanna de Cisne Guerrero Cabrera

Dedicatoria

A lo largo de este arduo camino académico, he contado con el apoyo incondicional de personas muy especiales que han sido mi fortaleza y motivación en todo momento. Dedico este trabajo de titulación a mis queridos padres, Marlene Carchipulla y Edgar Japón, quienes con su amor y sacrificio me han brindado las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Gracias por su paciencia, sabiduría y por creer siempre en mí, incluso en los momentos de mayor dificultad.

A mis hermanos, Jhordy y Thalía Japón, agradezco de corazón su compañía, consejos y el constante ánimo que me han ofrecido. Su presencia en mi vida ha sido un pilar fundamental y su ejemplo de esfuerzo y dedicación ha sido una fuente de inspiración constante.

A mis adoradas sobrinas, Montserrat y Sofia, quienes con su alegría y cariño me han llenado de energías y me han recordado la importancia de seguir adelante con una sonrisa. Ustedes representan el futuro y mi mayor deseo es que este logro también sea una motivación para ustedes, para que persigan sus sueños con la misma determinación

A todos ustedes, les dedico esta tesis con inmenso amor y gratitud. Este logro es tanto suyo como mío, y no sería posible sin su inestimable apoyo y amor.

-Ginger Yulisa Japón Carchipulla

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental en este camino hacia la culminación de mi tesis. En primer lugar, a mis amados padres, Lourdes Cabrera y Marcelo Guerrero, por su apoyo incondicional, su paciencia y su constante aliento durante todo este proceso.

A mis queridos hermanos, Sofia Guerrero y Franco Guerrero, y a mi sobrino Samuel Arcalle, por comprender y apoyar mis momentos de ausencia y dedicación.

Agradezco profundamente a mi tutor de tesis, Gilberto Brito, cuya guía experta y sabia orientación fueron cruciales para el desarrollo y éxito de este trabajo académico. También, agradezco a mi compañera y amiga Yulisa Japón, por su colaboración, dedicación y trabajo en equipo, que enriquecieron notablemente este proyecto.

Cada uno de ustedes ha sido una pieza fundamental en este logro, y por eso les estoy eternamente agradecido.

¡Mil gracias!

-Geovanna de Cisne Guerrero Cabrera

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me han acompañado y apoyado a lo largo de este arduo pero gratificante proceso de realización de mi trabajo de titulación

A mis padres, Marlene Carchipulla y Edgar Japón, por su amor incondicional, por inculcarme valores y principios que han sido fundamentales en mi formación y por su constante apoyo en cada uno de mis proyectos.

A mis hermanos, Jhordy y Thalía Japón, y a mis sobrinas Montserrat y Sofía, por ser una fuente inagotable de motivación y alegría. Gracias por su comprensión y por los momentos compartidos que me han llenado de energía para seguir adelante.

A mi tutor de tesis, Gilberto Brito, por su paciencia, sabiduría y guía en cada etapa de este trabajo. Sus consejos y orientaciones han sido cruciales para el desarrollo y la culminación de esta investigación.

A mi compañera de estudios, Cisne Guerrero, por su colaboración y apoyo constante. La camaradería y el trabajo en equipo han sido esenciales para enfrentar los retos que se presentaron en el camino.

Finalmente, a mi pareja sentimental, por su amor, comprensión y por ser mi refugio en los momentos de estrés y cansancio. Gracias por estar siempre a mi lado y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

-Gimger Yulisa Japón Carchipulla.

Resumen

El estrés laboral se caracteriza por la sensación de presión, ansiedad y tensión que surge en respuesta a situaciones del entorno laboral. Este fenómeno se manifiesta cuando existe la preocupación por las posibles repercusiones de no cumplir con objetivos o demandas laborales. Es común experimentarlo en contextos donde los niveles de presión son elevados o el ambiente de trabajo es tenso. Además, es importante destacar que ser empleado implica más que un simple intercambio monetario por trabajo realizado. Al firmar un contrato, se adquieren una serie de derechos como un salario justo, un horario laboral razonable, vacaciones pagadas y protección contra despidos injustificados. Por otro lado, el trabajador se define como aquella persona que realiza un trabajo personal subordinado, ya sea física o moralmente, a otra persona. El objetivo principal de este estudio fue investigar los niveles de estrés laboral entre los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora

En la investigación se adoptó un diseño cuantitativo de tipo transversal y descriptivo, utilizando una muestra de 100 participantes, compuesta por 33 empleados y 67 trabajadores de ambos sexos, con edades predominantemente entre 31 y 40 años. Se empleó un cuestionario para recabar datos sociodemográficos y el Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS. El objetivo principal del estudio fue evaluar los niveles de estrés laboral. La recolección de datos se llevó a cabo inicialmente con Microsoft Excel y posteriormente se analizaron con el programa SPSS, lo que permitió obtener una comprensión más detallada de los datos sociodemográficos, así como de los niveles de estrés laboral y los factores estresantes asociados.

La investigación tuvo como resultado en cuanto al nivel de estrés, tanto empleados como trabajadores muestran una baja incidencia significativa, con un 97.0% reportando un bajo nivel de estrés. Este hallazgo sugiere un entorno laboral positivo y de apoyo, posiblemente reflejando políticas efectivas de recursos humanos y un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

Sin embargo, un pequeño pero significativo 3.0% de los participantes aún experimenta estrés. Además, el análisis detallado de los estresores organizacionales revela que la mayoría de los empleados y trabajadores reportan niveles bajos de estrés debido a factores como el clima organizacional, la estructura y la tecnología disponibles en la organización. Sin embargo, se identifican áreas potenciales de mejora, especialmente en la gestión del clima organizacional y la claridad de roles y responsabilidades, que podrían beneficiarse de intervenciones específicas.

Palabras claves: Nivel de estrés laboral, estresores en los empleados y trabajadores, estrategias de intervención.

Abstract

Job stress is characterized by feelings of pressure, anxiety, and tension arising from situations in the work environment. This phenomenon manifests when there is concern about the potential repercussions of not meeting work objectives or demands. It is commonly experienced in contexts where pressure levels are high or the work environment is tense. Moreover, it is important to highlight that being an employee entails more than a mere monetary exchange for work performed. Upon signing a contract, individuals acquire a series of rights such as fair compensation, reasonable working hours, paid vacations, and protection against unjust dismissals. On the other hand, a worker is defined as someone who performs work personally subordinated, either physically or morally, to another person.

The main objective of this study was to investigate levels of job stress among workers and employees of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Zamora. The research adopted a quantitative, cross-sectional, and descriptive design, using a sample of 100 participants, consisting of 33 employees and 67 workers of both genders, predominantly aged between 31 and 40 years. A questionnaire was used to collect sociodemographic data and the ILO-WHO Job Stress

Questionnaire. The primary aim of the study was to assess levels of job stress. Data collection initially took place using Microsoft Excel and subsequently analyzed using SPSS software, which provided a more detailed understanding of sociodemographic data, as well as levels of job stress and associated stressors.

The research findings indicate that both employees and workers show a significantly low incidence of stress, with 97.0% reporting low levels of stress. This suggests a positive and supportive work environment, possibly reflecting effective human resources policies and a proper balance between work and personal life. However, a small but significant 3.0% of participants still experience stress. Furthermore, detailed analysis of organizational stressors reveals that most employees and workers report low stress levels due to factors such as organizational climate, structure, and available technology in the organization. Nonetheless, potential areas for improvement are identified, particularly in managing organizational climate and clarity of roles and responsibilities, which could benefit from specific interventions.

Keywords: Job stress level, stressors in employees and workers, intervention strategies.

Contenido

Resumen	7
Abstract.....	11
1. Título del trabajo.....	22
2. Justificación y relevancia.....	22
2.1. Justificación.....	22
2.2. Relevancia.....	23
3. Objetivo.....	24
3.1. Objetivo General.....	24
3.2. Objetivos específicos.....	24
4. Marco teórico.....	25
4.1. Definición de empleado.....	25
4.2. Concepto de trabajador.....	25
4.3. Ley Orgánica de Servicio Público.....	26
4.4. ¿Qué es el Código de Trabajo?	26
4.5. ¿Qué es el estrés?	27
4.6. Tipos de estrés.....	28
4.6.1. Eustrés.....	28
4.6.2. Distrés.....	28
4.7. Fases del estrés.....	30
4.7.1. La reacción de alarma.....	30
4.7.2. Fase de resistencia.....	30
4.7.3. Fase de agotamiento.....	30
4.8. ¿Qué es el estrés laboral?	31
4.8.1. Tipos de estrés laboral.....	32
4.8.2. ¿Qué síntomas presenta?	33

4.8.3.	Causas del estrés laboral.....	33
5.	Variables o dimensiones.....	39
6.	Hipótesis y supuestos.....	40
7.	Marco metodológico.....	40
7.1.	Tipo de investigación.....	40
7.2.	Tipo de estudio.....	40
7.3.	Tipo de diseño.....	41
7.4.	Universo de trabajo y muestra.....	41
7.4.1.	Población.....	41
7.4.2.	Muestra.....	41
7.5.	Instrumentos de investigación.....	42
7.5.1.	Instrumentos.....	42
7.6.	Diseño técnico metodológico para la atención y análisis de información.....	43
7.7.	Aspectos éticos.....	43
7.8.	Criterios de inclusión.....	44
8.	Descripción de datos producidos.....	44
9.	Presentación de los datos descriptivos.....	53
9.1.	Dimensión 1: Clima Organizacional.....	55
9.2.	Dimensión 2: Estructura Organizacional.....	61
9.3.	Dimensión 3: Territorio organizacional.....	66
9.4.	Dimensión 4: Tecnología.....	70
9.5.	Dimensión 5: Influencia del líder.....	74
9.6.	Dimensión 6: Falta de cohesión.....	78
9.7.	Dimensión 7: Respaldo de grupo.....	82

10.	Análisis de resultados.	88
11.	Interpretación de los resultados.	95
12.	Conclusiones.	98
13.	Referencias bibliográficas.	100
14.	Anexos.	102

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones del estrés laboral de acuerdo al cuestionario OIT OMS.	39
Tabla 2. Nivel de estrés y puntajes referenciales del Cuestionario sobre el estrés laboral de la IOT- OMS.....	43
Tabla 3. <i>Cateterización del género de los trabajadores.</i>	44
Tabla 4. <i>Caracterización del rango de edad de los trabajadores.</i>	44
Tabla 5. <i>Caracterización del cargo de los trabajadores.</i>	45
Tabla 6. <i>Distribución de trabajadores por departamento.</i>	46
Tabla 7. Caracterización del tipo de contrato de los trabajadores.	47
Tabla 8. <i>Caracterización del régimen al que pertenece los trabajadores.</i>	47
Tabla 9. Caracterización de la remuneración de los trabajadores.....	48
Tabla 10. Caracterización del género de empleados.....	48
Tabla 11. Caracterización del rango de edad en los empleados.....	49
Tabla 12. Caracterización del cargo de los empleados.	50
Tabla 13. Distribución de empleados por departamento.....	51
Tabla 14. Caracterización sobre el contrato de los empleados.	51
Tabla 15. Caracterización sobre el régimen al que pertenecen los empleados.....	52
Tabla 16. Caracterización sobre el nivel de educación en los empleados.	52
Tabla 17. Caracterización de la remuneración de los empleados.	53
Tabla 18. Nivel de estrés en los participantes empleados.....	54
Tabla 19. Nivel de estrés en los participantes trabajadores.	54
Tabla 20. Total, del Nivel de estrés en los participantes trabajadores y empleados del GADM.	55
Tabla 21. Estresor respecto al clima organizacional en los empleados.	60

Tabla 22. Estresor respecto al clima organizacional en los trabajadores.....	60
Tabla 23. Estresor respecto a la estructura organizacional en los empleados.....	64
Tabla 24 . Estresor respecto a la estructura organizacional en los trabajadores.	65
Tabla 25. Estresor respecto al territorio organizacional en los empleados.....	69
Tabla 26. Estresor respecto al territorio organizacional de los trabajadores	69
Tabla 27. Estresor respecto a la tecnología en los empleados.	72
Tabla 28. Estresor respecto a la tecnología en los trabajadores.....	73
Tabla 29. Estresor respecto a la influencia del líder en los empleados.....	77
Tabla 30. Estresor respecto a la influencia del líder en los trabajadores.	77
Tabla 31. Estresor respecto a la falta de cohesión en los empleados.....	81
Tabla 32. Estresor respecto a la falta de cohesión en los trabajadores.	81
Tabla 33. Estresor respecto al respaldo de grupo en los empleados.....	84
Tabla 34. Estresor respecto al respaldo del grupo en los trabajadores.	85
Tabla 35. Propuesta de intervención para fortalecer la gestión del GADM-Z en el ámbito de GTH	87

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Causas y efectos del estrés.	27
Ilustración 2 Fases del Estrés Fortalezas e inteligencia emocional ejercicios.	31
Ilustración 3. Estrés Laboral INSST	32
Ilustración 4. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 1 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	56
Ilustración 5 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 10 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	57
Ilustración 6. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 11 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	58
Ilustración 7. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 20 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	59
Ilustración 8 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 2 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	61
Ilustración 9. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 12 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	62
Ilustración 10. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 16 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	63
Ilustración 11. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 24 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	64
Ilustración 12 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 3 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.	66

Ilustración 13. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 15 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	67
Ilustración 14. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 22 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	68
Ilustración 15. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 4 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	70
Ilustración 16. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 14 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	71
Ilustración 17. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 25 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	72
Ilustración 18. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 5 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	74
Ilustración 19. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 6 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	75
Ilustración 20. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 13 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	75
Ilustración 21 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 17 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	76
Ilustración 22. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	78
Ilustración 23. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	79

Ilustración 24 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	80
Ilustración 25 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 21 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	80
Ilustración 26. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 8 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	82
Ilustración 27. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 19 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	83
Ilustración 28 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 23 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.....	84

Índice de anexo

Anexo 1 Solicitud aprobada por el consejo de carrera. 102

1. Título del trabajo.

" El estrés laboral en los trabajadores y empleados del GAD municipal del cantón Zamora, período marzo–junio 2024"

2. Justificación y relevancia.

2.1. Justificación.

Hasta el año 2019, Ecuador se posicionaba como el segundo país con mayores índices de estrés laboral en América Latina, según la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Factores como la sobrecarga laboral, directrices contradictorias, inseguridad en el empleo, jornadas prolongadas y la necesidad de ingresos adicionales han contribuido significativamente a la inestabilidad emocional de los trabajadores. Por esta razón, desde el 1 de enero de 2022, el síndrome de agotamiento o estrés laboral ha sido incluido en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS). La disminución en la productividad y en los incentivos laborales afecta no solo al empleado, sino también a la empresa, su entorno familiar y al país en general. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), esto representa un impacto del 0.6% del Producto Interno Bruto (PIB), equivalente a 1.6 millones de dólares diarios en Ecuador, esto debido a la baja productividad e incentivo laboral afecta no solo al colaborador, sino también a la empresa, su familia y el país.

Considerando lo anteriormente expuesto, este estudio se orienta a investigar los niveles de estrés laboral en trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora. A través de esta entidad, se busca conocer el nivel de estrés que enfrentan los participantes, lo que proporciona un entorno adecuado para analizar la problemática que pueden experimentar

los empleados y trabajadores en estas circunstancias. La investigación tiene como objetivo principal proporcionar información valiosa que puede utilizarse para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores y empleados, lo que a su vez contribuye al desarrollo de una sociedad más saludable y productiva.

2.2. Relevancia.

En la actualidad, se han llevado a cabo diversas investigaciones que abordan el nivel de estrés en trabajadores y empleados. Por tanto, es crucial establecer antecedentes pertinentes que respalden la problemática planteada en este estudio. A continuación, se expondrán investigaciones a nivel internacional y nacional que se relacionan con el tema.

En la encuesta 'State of the Global Workplace 2023 Report' (Informe 2023 de la situación del lugar del trabajo en el mundo) realizada por Gallup en más de 160 países, encontró que los trabajadores de Estados Unidos, Canadá y Asia Oriental registraron los niveles más altos de estrés diario a nivel global (52%), mientras que en América Latina y el Caribe (41%) y en Europa (39%) el estrés se presentó en menor cantidad.

También hemos tomado en cuenta que dentro del país existen diferentes trabajos de investigación que se han llevado a cabo como los siguientes, sin dejar de lado que no nos mencionan únicamente sobre el nivel de estrés, si no vienen encaminado con otras variables:

En Manabí, Bone and Rosado (2021), en su trabajo de titulación “El estrés y su incidencia en el clima laboral en los servidores públicos del GAD cantón Tosagua”, encontró que trabajadores del GAD del Cantón Tosagua tuvieron como promedio general de 4,52% lo que lo convierte en un nivel de estrés de moderado a alto.

Rivas (2023) en su trabajo de titulación “El estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gonzanamá”, a

través de la aplicación del cuestionario de escala de estrés laboral de la OIT- OMS concluyó que el personal administrativo del GADM de Gonzanamá presentaba altos niveles de estrés.

La presente investigación se destaca como beneficiosa en los ámbitos social, académico, político y científico:

La investigación sobre los niveles de estrés laboral en los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora beneficia al ámbito social ya que proporcionará una comprensión más profunda de las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores y empleados, lo que podría conducir a la implementación de políticas y prácticas laborales más saludables. Además, en el ámbito académico, podría generar conocimientos adicionales sobre los factores que contribuyen al estrés laboral y sus efectos, enriqueciendo así el cuerpo de literatura académica en este campo.

Desde una perspectiva política, los resultados podrían respaldar la formulación de políticas y programas orientados a mejorar las condiciones de trabajo y reducir el estrés laboral. Por último, en el ámbito científico, la investigación podría proporcionar datos y evidencia empírica que contribuyan al desarrollo de teorías y enfoques para abordar el estrés laboral y promover ambientes laborales más sanos.

3. Objetivo.

3.1. Objetivo General.

Conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora.

3.2. Objetivos específicos.

- a) Evaluar los niveles de estrés laboral en los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora.

- b) Determinar los estresores asociados a los niveles de estrés laboral de los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora.
- c) Proponer estrategias de intervención y recomendaciones encaminadas a la buena gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, orientadas a reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el bienestar y la salud mental de los trabajadores y empleados, promoviendo así un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.

4. Marco teórico.

4.1. Definición de empleado.

Para (Francisco Coll Morales , 2023) ,un empleado es mucho más que una persona que simplemente trabaja todos los días para recibir un sueldo a fin de mes. es una persona que ha firmado un contrato laboral con una empresa o empleador para realizar tareas específicas a cambio de una compensación monetaria y otros beneficios. Pero vayamos más allá de la definición básica para comprender realmente lo que significa ser un empleado.

Para empezar, ser empleado implica una serie de derechos y obligaciones que van más allá del simple intercambio monetario de trabajo. Desde que firmas ese contrato, tienes derecho a un salario justo, un horario de trabajo razonable, vacaciones pagadas y protección contra despidos injustificados. Sin embargo, a cambio.

4.2. Concepto de trabajador.

De acuerdo al Código de Trabajo del Ecuador, trabajador es “la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra”, y puede ser empleado u obrero. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020)

Según Bailón (1999), la definición anterior requiere que el trabajador sea un individuo. Es común que personas morales presten servicios a personas morales, pero el tipo de relación en este caso no es laboral, sino civil o de otra naturaleza. (ORDAZ, 2015)

4.3. Ley Orgánica de Servicio Público.

Para (Delgado, 2016) la ley orgánica de servidor público tiene como objetivo principal del presente trabajo es realizar un análisis de la aplicación del sistema de talento humano. Según el segundo suplemento del registro oficial No. 294, emitido el miércoles 6 de octubre de 2010, la LOSEP es la "Ley que regula el servicio público, con el fin de contar con normas que respondan a las necesidades del recurso humano que labora en las instituciones y organismos del sector público". Losep, 2010.

4.4. ¿Qué es el Código de Trabajo?

Según el (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020) la conformidad con la Constitución Política de la República, la Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional ha decidido que la codificación del Código del Trabajo actual es necesaria para mantener la legislación laboral actualizada y cumplir con las disposiciones de la Constitución Política de la República, los acuerdos con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que han sido ratificados por Ecuador, las leyes que modifican este Código, las observaciones del Diputado de la República, el H. doctor Marco Proaño Maya, el Código de la Niñez y Adolescencia, la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, la Ley de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público y las resoluciones.

4.5. ¿Qué es el estrés?

Para (Regueiro, 2020) , el estrés es una reacción fisiológica del cuerpo que activa diversos mecanismos de defensa para manejar situaciones consideradas como amenazas o que exigen más de lo habitual. Es una respuesta natural e

indispensable para la supervivencia. Sin embargo, cuando esta respuesta se intensifica, puede generar una sobrecarga de tensión que afecta negativamente al organismo, desencadenando enfermedades y trastornos que interfieren con el adecuado funcionamiento y desarrollo del ser humano.

La manera en que respondemos al estrés es nuestro método único de enfrentar y adaptarnos a los distintos retos y exigencias con los que nos encontramos, manifestándose cuando sentimos que nuestras capacidades son insuficientes para gestionar los desafíos presentes.

Ilustración 1. *Causas y efectos del estrés.*



Nota. Adaptado de “No es solo trabajo: estas con las principales causas del estrés y cómo puede afectar a tu salud” [Ilustración], por R. Pérez, <https://www.vitonica.com/prevencion/no-es-solo-el-trabajo-estas-son-las-principales-causas-de-estres-y-como-pueden-afectar-a-tu-salud>.

4.6. Tipos de estrés.

Hay autores que diferencian entre tipos de estrés, para Regueiro (2020) distingue entre estrés positivo/bueno o “Eustrés” y estrés negativo/malo o “Distrés”.

4.6.1. Eustrés.

Genera una activación adecuada que resulta fundamental para superar con éxito pruebas o situaciones complicadas. Es común y beneficioso experimentar cierto grado de activación en determinadas circunstancias, como al hablar en público, por ejemplo.

Posee cualidades adaptativas y estimulantes que son esenciales para el bienestar y el desarrollo de la vida.

Constituye un tipo de estrés positivo que se manifiesta cuando aumenta la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Un ejemplo de esto es practicar un deporte que se disfruta o enfrentar desafíos o situaciones emocionantes.

El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés, pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana.

4.6.2. Distrés

Es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga.

Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica.

Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal.

Es imprescindible reconocer y abordar el estrés, ya que es una realidad inherente a nuestra vida diaria. Las situaciones estresantes son recurrentes y no desaparecerán por sí solas. Por tanto, debemos aprender a identificar el estrés y adoptar estrategias para combatirlo o reducirlo a niveles más manejables.

Nuestras emociones y personalidades ejercen una influencia significativa en el funcionamiento de nuestro organismo. Es evidente que el estrés puede desencadenar enfermedades, dado su impacto en diversos sistemas y órganos del cuerpo, como los hormonales, cardiovasculares, musculares y digestivos, entre otros.

El estrés es un sentimiento normal. Hay dos tipos principales de estrés:

- **Estrés agudo:** Se trata de un tipo de estrés a corto plazo que se disipa rápidamente. Se experimenta al frenar bruscamente, discutir con la pareja o practicar deportes extremos. Este tipo de estrés ayuda a manejar situaciones peligrosas y también se presenta al enfrentar algo nuevo o emocionante. Es común que todas las personas experimenten estrés agudo en algún momento de sus vidas.
- **Estrés crónico:** Este tipo de estrés perdura durante un período prolongado. Puede manifestarse en situaciones como problemas financieros, un matrimonio infeliz o tensiones laborales. Cualquier forma de estrés que persista durante semanas o meses se considera estrés crónico. Es posible acostumbrarse tanto a este tipo de estrés que no se reconozca como un problema. Sin embargo, si no se adoptan medidas para controlarlo, el estrés crónico puede ocasionar problemas de salud.

4.7. Fases del estrés.

4.7.1. La reacción de alarma.

Esta etapa representa la reacción inmediata ante una situación amenazante o desafiante en el entorno laboral. La activación del sistema nervioso autónomo desencadena una respuesta de estrés. Los diversos sistemas corporales involucrados se coordinan para prepararse para la acción, influyendo en el estado de ánimo, la regulación cardiovascular, la respiración, la tensión muscular y las habilidades motoras.

Los síntomas asociados con esta fase pueden incluir palpitaciones, respiración acelerada, jadeos, tensión muscular (especialmente en la espalda, cuello y hombros), sequedad en la garganta, náuseas y ansiedad.

4.7.2. Fase de resistencia.

La fase de alarma no puede prolongarse indefinidamente, y una exposición prolongada a los factores estresantes conduce a la fase de resistencia. Durante esta etapa, se desarrolla una estrategia de supervivencia para hacer frente a la situación generada por el factor estresante. Los mecanismos de respuesta pueden ser apropiados o inapropiados.

Las personas suelen optar por soluciones rápidas para aliviar sus problemas a corto plazo en lugar de buscar soluciones a largo plazo, buscando escapar de las situaciones desfavorables con una solución rápida. Sin embargo, es fundamental identificar medidas que no solo resuelvan el problema de manera inmediata, sino que también generen beneficios a largo plazo.

4.7.3. Fase de agotamiento.

Cuando las exigencias impuestas al cuerpo y la mente son excesivas o no pueden ser manejadas de manera adecuada, la persona experimenta un estado de "agotamiento". El estrés

prolongado puede dar lugar a problemas crónicos y el agotamiento completo de todas las reservas y energías puede desencadenar una depresión generalizada.

Además, los síntomas de la fase de agotamiento se pueden clasificar en tres categorías: físicos, emocionales y mentales.

Ilustración 2 *Fases del Estrés | Fortalezas e inteligencia emocional ejercicios.*



Nota. Se muestra la figura de las fases del estrés. Adaptado de “PSICOLOGÍA Y COACHING” [Ilustración], por <https://enriquecetupsicologia.com/articulos/tecnicas-para-manejar-estres/fases-estres/>

4.8. ¿Qué es el estrés laboral?

Para (IOE, 2018) , se caracteriza por la sensación de presión, ansiedad y tensión frente a situaciones del entorno. Surge la preocupación por las posibles repercusiones de no poder cumplir con un objetivo o demanda, y puede manifestarse en distintos contextos, como el ámbito laboral.

El estrés laboral ocurre en el entorno de trabajo, generalmente cuando se enfrentan altos niveles de presión o el ambiente laboral es tenso.

Ilustración 3. Estrés Laboral INSST



Nota. Se muestra la figura sobre el estrés laboral. Adaptado de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo” [Ilustración], por <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>.

4.8.1. Tipos de estrés laboral.

(IOE, 2018) menciona que el estrés laboral episódico se presenta de manera puntual y breve, siendo un evento esporádico que generalmente tiene una causa clara y específica. Por ejemplo, puede surgir durante picos de trabajo intensos, la proximidad de la entrega de un proyecto importante, en procesos de promoción laboral o cuando se anuncian despidos en la empresa. Los efectos de este tipo de estrés suelen ser moderados y tienden a disiparse una vez que se supera la situación desencadenante.

Por otro lado, el estrés psicológico crónico representa un riesgo significativo, ya que afecta a la persona durante períodos prolongados, acumulándose con el tiempo. Surge debido a una exposición continua a diversos factores estresantes presentes en el entorno laboral, como un ambiente laboral hostil, inestabilidad en el empleo, altas demandas laborales difíciles de mantener a largo plazo o experiencias de acoso laboral, tanto personal como presenciado en compañeros. Dado que este tipo de estrés perdura en el tiempo, sus efectos tanto físicos como mentales pueden ser graves a largo plazo. En estas circunstancias, es fundamental comprender cómo gestionar el

estrés y buscar ayuda especializada. Cuando varios empleados dentro de una organización experimentan diferentes formas de estrés laboral, es crucial tomar medidas para prevenirlo y abordarlo adecuadamente.

4.8.2. ¿Qué síntomas presenta?

Según (Valenzuela, 2023) los síntomas más comunes del estrés laboral se superponen con los observados en otros tipos de estrés, dando lugar a manifestaciones tanto psicológicas como físicas. Estos síntomas impactan negativamente en el desempeño laboral del individuo, causando dificultades de concentración y fatiga.

Los síntomas cognitivos del estrés laboral son:

- Preocupación.
- Inseguridad.
- Miedo o temor.
- Percepción negativa de uno mismo y de las decisiones tomadas.
- Miedo a la pérdida del control y a equivocarse.
- Dificultad para estudiar, pensar y concentrarse.
- Puede provocar ansiedad y depresión.

4.8.3. Causas del estrés laboral.

Es común pensar que la salud, tanto mental como física, de un empleado puede estar afectada por las condiciones de salud en el lugar de trabajo, el tipo de tarea que realiza o la falta de recursos adecuados para llevar a cabo su labor. Sin embargo, en lo que respecta al estrés laboral, no se ha establecido de manera precisa un plan de contingencia para su prevención. Por lo tanto, resulta fundamental identificar las causas subyacentes del estrés laboral y tomar medidas preventivas para mitigar sus efectos.

- Sobrecarga laboral: Trabajar horas excesivas sin suficiente tiempo de descanso o enfrentarse a múltiples tareas simultáneas.
- Ambigüedad en el rol laboral: Carecer de un rol o responsabilidad claramente definidos en el trabajo, tener un exceso de funciones o responder a múltiples superiores.
- Condiciones laborales adversas: Realizar labores físicamente extenuantes o peligrosas, o estar expuesto a factores estresantes externos como ruido, calor o contaminación.
- Gestión laboral: Participación limitada en la toma de decisiones, falta de políticas que faciliten el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Conflictos interpersonales: Problemas con supervisores o colegas que pueden generar situaciones estresantes.
- Incertidumbre sobre el futuro laboral: Preocupaciones relacionadas con despidos, ascensos, incrementos salariales, entre otros aspectos.

(Zozo, 2022), menciona que el estrés laboral genera un impacto global, ya que afecta tanto al individuo como a la organización y social:

- **A nivel individual**, puede haber consecuencias en la salud física del trabajador o trabajadora (dolores musculoesqueléticos, problemas digestivos, aumento del riesgo de trastornos cardiovasculares, de la piel, etc.) y psicológica, que pueden ir desde cambios de humor y problemas ansioso-depresivos hasta el desarrollo de trastornos psicopatológicos. También puede conllevar un incremento de hábitos nocivos para la salud como el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias adictivas, así como la inactividad física y el sedentarismo.
- **A nivel organizacional**, el estrés laboral puede llevar a una disminución del rendimiento laboral y la productividad, a bajos niveles de satisfacción laboral y de

motivación, menor dedicación al trabajo y menor implicación y compromiso, lo que puede desembocar en un aumento del absentismo laboral, bajas por invalidez física o psicológica, intenciones de abandono del puesto o el síndrome de burnout. Algunos estudios también muestran una relación entre el estrés laboral y un aumento de las conductas de riesgo y las tasas de accidentes laborales y un deterioro de la imagen institucional.

- **A nivel social**, los trabajadores/as que padecen estrés laboral pueden tener comportamientos que dificulten y perjudiquen sus relaciones interpersonales al mostrarse irritados/as, suspicaces e incluso agresivos/as. A veces tienden a aislarse y con frecuencia sus conductas pueden deteriorar sus relaciones e incluso a llegar a perder figuras importantes de apoyo.

Algunos estudios muestran que el estrés laboral puede producir un “efecto contagio” entre los trabajadores, afectando al ambiente laboral y al rendimiento general de los/las trabajadores/as.

Sánchez (2023) menciona al estrés laboral como un desafío extendido en la sociedad contemporánea, afectando la salud y el bienestar de numerosos trabajadores a nivel mundial. Factores como las largas jornadas laborales, las exigencias elevadas, la presión constante y el desequilibrio entre la vida personal y profesional contribuyen a generar un ambiente laboral estresante. A pesar de esto, existen estrategias efectivas para prevenir y manejar el estrés en el ámbito laboral, lo que puede resultar en una mejora tanto en el rendimiento laboral como en la calidad de vida de los empleados. Algunas acciones prácticas que pueden ser implementadas para evitar el estrés laboral y promover un entorno de trabajo saludable y productivo son:

1. Fomentar la comunicación abierta.

La promoción de una comunicación abierta y eficaz resulta fundamental para evitar el estrés laboral. Es importante que los empleados se sientan en confianza para expresar sus preocupaciones, problemas o sugerencias. Los gerentes y supervisores deben estar accesibles para escuchar a los empleados y resolver cualquier inconveniente o conflicto de manera equitativa y puntual. Establecer canales de comunicación transparentes y fomentar la retroalimentación constructiva puede contribuir a mejorar el clima laboral y disminuir los niveles de estrés.

2. Establecer expectativas realistas.

Frecuentemente, el estrés laboral surge debido a la presión de cumplir con expectativas poco realistas o plazos irrazonables. Es esencial que los líderes establezcan metas y objetivos claros que sean alcanzables. Asimismo, deben garantizar una asignación equitativa y realista de tareas, considerando las habilidades y la carga de trabajo de cada empleado. La claridad en cuanto a las expectativas y una distribución justa de responsabilidades pueden contribuir a reducir la ansiedad y el estrés relacionados con el trabajo.

3. Promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

El desequilibrio entre la vida laboral y personal representa una causa significativa de estrés en el trabajo. Es esencial que los empleados dispongan de tiempo adecuado para descansar, relajarse y participar en actividades fuera del ámbito laboral. Los empleadores pueden adoptar políticas que promuevan este equilibrio, tales como horarios flexibles, opciones de trabajo desde casa o la incentivación de actividades saludables durante el tiempo libre, como el ejercicio físico o la práctica de mindfulness.

Arnold et al (2012) mencionan que los individuos, en su mayoría, mantienen una vida fuera del ámbito laboral, lo cual es una realidad ampliamente aceptada. La distinción entre la vida personal y profesional ha ganado relevancia en el campo de la psicología laboral por diversas razones:

El fenómeno de la "carrera sin fronteras" ha surgido, donde se fusionan el trabajo y la vida familiar en busca de una armonía ideal.

Existe una creciente presión sobre algunas personas para trabajar más intensamente o durante períodos más prolongados.

El aumento de hogares con doble ingreso ha generado una alta carga de responsabilidades tanto laborales como domésticas, agotando los recursos personales.

En muchos países, las personas están cada vez más conscientes y, a veces, menos satisfechas con el desequilibrio entre su tiempo dedicado al trabajo y al ocio. Esta situación se ha convertido en un tema crucial para los empleadores, ya que desean atraer a los mejores talentos y garantizar la satisfacción y el compromiso de su fuerza laboral.

La búsqueda de equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales es un desafío para todos los empleados, no solo para aquellos con familia. Sin embargo, la investigación sugiere que la mala integración entre trabajo y vida personal está asociada con el estrés y la mala salud. Se identifican tres tipos principales de conflictos:

- a. **Conflictos temporales**, donde las demandas de un ámbito hacen imposible satisfacer las del otro.

- b. **Conflictos de tensión**, donde el compromiso con un ámbito reduce los recursos disponibles para el otro.
- c. **Conflictos de comportamiento**, donde los roles desempeñados en cada ámbito difieren, generando tensiones.

Para abordar estos desafíos, es crucial que los empleadores proporcionen apoyo y los recursos adecuados a sus empleados. Esto implica garantizar el acceso a la formación necesaria, herramientas adecuadas y el respaldo suficiente para realizar el trabajo eficazmente. Además, puede implementarse programas de bienestar en el lugar de trabajo, como asesoramiento o actividades de salud para brindar apoyo adicional a los empleados, fomentar un entorno laboral saludable puede desempeñar un papel crucial en la prevención del estrés. Los empleadores tienen la oportunidad de promover prácticas como la colaboración, el respeto mutuo, el reconocimiento y la recompensa del rendimiento excepcional. Además, es importante establecer pausas regulares y ofrecer oportunidades para el descanso durante la jornada laboral. Un ambiente de trabajo positivo y acogedor puede contribuir significativamente a la reducción del estrés y al aumento de la satisfacción laboral. Prevenir el estrés laboral es esencial para mantener una fuerza laboral saludable y productiva. Al implementar medidas como fomentar la comunicación abierta, establecer expectativas realistas, promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, brindar un apoyo adecuado y cultivar un ambiente laboral saludable, las organizaciones pueden contribuir a prevenir el estrés y mejorar la calidad de vida de sus empleados. Al hacerlo, no solo beneficiarán a los individuos, sino que también promoverán el éxito a largo plazo de la empresa.

5. Variables o dimensiones.

La variable que se estudiará en este trabajo es el estrés laboral, entendido como la respuesta física, emocional y cognitiva a “un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (INSST)

¿Para abordar esta variable, se utilizó al cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, de acuerdo al cual las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

Tabla 1. Dimensiones del estrés laboral de acuerdo al cuestionario OIT OMS.

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Clima Organizacional	Para Hellriegel y Slocum, el clima organizacional se define como "el conjunto de características que pueden ser percibidas en una organización específica o en sus subsistemas, las cuales pueden ser influenciadas por la manera en que la organización y/o sus subsistemas interactúan con sus miembros y su entorno", Espinoza (2018, p. 15)
Estructura Organizacional	Para Murillo (2019), la estructura organizativa refleja un diseño formal de roles que facilita la integración de funciones, responsabilidades, flujos de trabajo y jerarquías de autoridad.
Territorio Organizacional	Betulio et al. (2002) menciona que el territorio organizacional es el espacio individual donde una persona realiza sus actividades, ya sea laborales, recreativas o de reflexión. En entornos laborales, es común que las personas sientan un sentido de pertenencia hacia su espacio personal.
Tecnología	En el concepto de Tecnología propuesto, que abarca tanto el proceso como el artefacto, se combina la acción (la práctica social) y la permanencia (el artefacto u objeto tecnológico) (J., Rodolfo Herrera).
Influencia del líder	Se refiere al conjunto de capacidades y destrezas que posee una persona para influir en el comportamiento de otras personas o de un grupo específico (Sandra Ma Hutchinson Heath).
Falta de cohesión	Río (2015) menciona que la falta de cohesión conduce a la anomia, que se caracteriza por la ausencia de normas o el caos. En este contexto, el significado de las palabras se diluye.
Respaldo del grupo	En la actualidad, Toro (2015, p. 10) menciona que los equipos están centrados en optimizar tanto la eficiencia como la efectividad dentro de una organización, y esta práctica se está implementando cada vez más en todos los ámbitos.

6. Hipótesis y supuestos.

H1. La mayoría de los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora tienen estrés laboral de nivel intermedio, según el cuestionario del estrés laboral OIT-OMS.

7. Marco metodológico.

7.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo se realizó desde un enfoque cuantitativo, puesto que su principal objetivo es medir el nivel de estrés en los trabajadores y empleados. Partiendo de lo antes mencionado, siguiendo la perspectiva del enfoque cuantitativo implica la recopilación y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y verificar hipótesis previamente formuladas. Se basa en mediciones numéricas, conteos y a menudo en el empleo de técnicas estadísticas para identificar patrones de comportamiento dentro de una población de manera precisa.

7.2. Tipo de estudio.

El trabajo de investigación que se realizó fue de estudio no experimental, pues, como se ha indicado previamente, no implica realizar intervenciones con los empleados y trabajadores para evaluar el nivel de estrés laboral. En lugar de ello, se registró la problemática según como es percibida por los participantes sin realizar ninguna manipulación en el proceso.

Además, el alcance fue transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento específico. (Sampieri, 2014) señala que, en un estudio no experimental, no se crea ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, sin provocar intencionalmente cambios por parte del investigador. Por otro lado, una investigación de tipo transversal tiene como objetivo describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

7.3. Tipo de diseño.

Así mismo, es de tipo descriptivo ya que se centró en conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora. Dentro este contexto, (Sampieri, 2014) menciona que el estudio descriptivo el cual son útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes sin intervenir o modificar el ámbito de estudio.

7.4. Universo de trabajo y muestra.

7.4.1. Población.

El estudio se llevará a cabo en el GAD municipal del cantón Zamora, la cual está conformada por 234 trabajadores y 65 empleados, por lo que se tomará en cuenta a todos los participantes obteniendo así los datos sociodemográficos: género, edad, nivel de educación, remuneración, cargo, departamento, tipo de contrato, régimen al que pertenece (Código de Trabajo o LOSEP).

7.4.2. Muestra.

En nuestra propuesta de diseño se iba a llevar acabo la totalidad de los empleados y trabajadores la cual eran 299 participantes, sin embargo, al aplicar el cuestionario se realizó una muestra de 100 participantes los cuales se dividen en 67 trabajadores 44 de género masculino y 23 de género femenino y 33 empleados 17 de género masculino y 16 de género femenino por ende no se logró cumplir la totalidad de población por falta de tiempo, acceso a las diferentes zonas rurales y urbanas del municipio del cantón Zamora.

7.5. Instrumentos de investigación.

7.5.1. Instrumentos.

Para la medición del estrés laboral, basándonos en estudios que se han llevado a cabo en Ecuador sobre el estrés laboral el instrumento el cual ha sido factible poder medir el nivel del estrés ha sido el cuestionario de estrés laboral elaborado por la OIT-OMS, el mismo que se pretende utilizar en el presente estudio, este cuenta con 25 ítems es un instrumento creado en el año 1989 por Ivancevich y Matteson, los ítems son divididos en siete estresores con respuestas que tienen una puntuación del 1 al 7 a través de una escala Likert:

- 1 = Si la condición Nunca es fuente del estrés.
- 2 = Si la condición Raras veces es fuente del estrés.
- 3 = Si la condición Ocasionalmente es fuente del estrés.
- 4 = Si la condición es Algunas Veces es fuente de estrés.
- 5 = Si la condición Frecuentemente es fuente del estrés.
- 6 = Si la condición Generalmente es fuente del estrés
- 7 = Si la condición Siempre es fuente del estrés.

Este instrumento evalúa 7 estresores específicos del estrés que son las siguientes:

- Clima organizacional: comprenden los ítems 1, 10, 11, 20.
- Estructura organizacional: comprenden los ítems 2, 12, 16, 24.
- Territorio organizacional: comprenden los ítems 3, 15, 22.
- Tecnología: comprenden los ítems 4, 14, 25.
- Influencia del líder: comprenden los ítems 5, 6, 13, 17.
- Falta de cohesión: comprenden los ítems 7, 9, 18, 21.

- Respaldo del grupo: comprenden los ítems 8, 19, 23

Los puntajes para determinar el nivel de estrés laboral son los siguientes:

Tabla 2. *Nivel de estrés y puntajes referenciales del Cuestionario sobre el estrés laboral de la IOT- OMS.*

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE ALCANZADO
Bajo nivel de estrés	Menor a 90
Nivel intermedio de estrés	91 a 117
Estrés	118 a 153
Alto nivel de estrés	Más de 154

7.6. Diseño técnico metodológico para la atención y análisis de información.

Se llevó a cabo un proceso de recopilación de datos sociodemográficos a través de un cuestionario, posteriormente se realizó la aplicación de cuestionario sobre el estrés laboral de la IOT- OMS de manera presencial a los empleados y trabajadores del Gad municipal del cantón Zamora. Se realizó la tabulación y el análisis de datos utilizando el programa SPSS y Microsoft Excel. En primer lugar, utilizamos el Excel para poder hacer una primera recolección de datos, posterior a esto se trasladamos estos datos al SPSS. Los resultados obtenidos organizamos en tres fragmentos, el primero es respecto a los datos sociodemográficos el segundo presenta el nivel de estrés en los trabajadores y empleados y finalmente se presentan los resultados del nivel de estrés de los estresores.

7.7. Aspectos éticos

En la presenta investigación, se realizó con la debida autorización por parte del DAGM de cantón Zamora antes de iniciar la investigación, y asegurar que el estudio se ajuste a los criterios éticos y legales de la institución. Posteriormente se firmó un consentimiento informado por los participantes (empleados y trabajadores) para la aplicación del cuestionario.

7.8. Criterios de inclusión.

Todos los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Zamora designados por la institución.

Todos los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Zamora que expresaron su voluntad de participar en el estudio.

8. Descripción de datos producidos.

En la presente investigación se exploraron datos sociodemográficos en los trabajadores y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Zamora, como género, edad, educación, remuneración, cargo, departamento, tipo de contrato y régimen laboral (Código de Trabajo o LOSEP), los cuales se detallarán a continuación:

Tabla 3. *Cateterización del género de los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	44	65,7%
Femenino	23	34,3%
Total	67	100,0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Estos datos indican que, en la muestra proporcionada, el género masculino representa el 65.7% (n=44) del total, mientras que el género femenino constituye el 34.3% (n=23). Esto deduce que hay una mayor presencia de individuos de género masculino en comparación con el género femenino en los trabajadores.

Tabla 4. *Caracterización del rango de edad de los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	19	28,4%
31 – 40	37	55,2%
41 – 50	10	14,9%
51 – 65	1	1,5%
Total	67	100,0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados producido en el programa SPSS.

Esto datos señalan que, en la mayoría de los trabajadores se encuentran en el rango de edad de 31-40 años, con un porcentaje del 55,2% (n=37). Le sigue el rango de edad de 20-30 años con un porcentaje del 28.4% (n=19), luego el rango de edad de 41-50 años con un porcentaje del 14.9% (n=10) y finalmente el rango de edad de 51-65 años con un porcentaje del 1.5 % (n=1). Esto indica que el rango de edad de los trabajadores está mayoritariamente concentrado en edades entre los 31 y 40 años.

Tabla 5. *Caracterización del cargo de los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Albañil	1	1,5%
Recaudadores de cabinas	2	3,0%
Operador de mini carga	1	1,5%
Operador de retroexcavadora	1	1,5%
Ayudante de equipo camionero	3	4,5%
Chófer de recolector	7	10,4%
Conserje interno	2	3,0%
Guardia de planta y equipos	2	3,0%
Auxiliar	1	1,5%
Guardia	1	1,5%
Jornalero de barrido	1	1,5%
Obrero de higiene	4	6,0%
Operador de maquinaria	3	4,5%
Policía municipal	2	3,0%
Jornalero de jardines y parques	3	4,5%
Secretaría	3	4,5%
Auxiliar de archivo	1	1,5%
Técnico superior	2	3,0%
Trabajador social	1	1,5%
Tutora	3	4,5%
Obrero	13	19,4%
Jornalero	4	6,0%
Conserje	5	7,5%
Ayudante	1	1,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores corresponde a obreros con un 19,4% (n=13), seguido por choferes de recolectores con un 10,4% (n=7). Los conserjes representan el 7,5% (n=5), mientras que los obreros de higiene y jornaleros tienen un porcentaje del 6,0% (n=4) cada uno. Estos números reflejan una distribución variada en las ocupaciones laborales, destacando la importancia de roles como el de obrero y chofer de recolector en el cargo laboral.

Tabla 6. *Distribución de trabajadores por departamento.*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Obras públicas	44	65,7%
Jurídico	1	1,5%
Mantenimiento	3	4,5%
Finanzas	2	3,0%
Secretaría general	1	1,5%
Agricultura	3	4,5%
Talento Humano	1	1,5%
Comisaría	2	3,0%
Administrativo	2	3,0%
Gestión social	4	6,0%
Desarrollo social	1	1,5%
Medio ambiente	2	3,0%
Bodega	1	1,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, se puede observar que el mayor porcentaje se centra principalmente en obras públicas, representando el 65,7% (n=44). Además, se dedican a la gestión social 6,00% (n=4), mientras que el departamento de mantenimiento y agricultura tienen un porcentaje de 4,5% (n=3), destacando la importancia en el departamento de obras públicas.

Tabla 7. *Caracterización del tipo de contrato de los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ocasional	19	28,4%
Indefinido	10	14,9%
Nombramiento	1	1,5%
Temporal	34	50,7%
Eventual	3	4,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados de los diferentes tipos de contratos de los trabajadores muestra una distribución variada, donde el contrato temporal es el más predominante con un porcentaje del 50,7% (n=34), seguido por el contrato ocasional con un 28,4% (n=19). Por otro lado, el contrato indefinido representa un 14,9% (n=10) de los contratos, mientras que los contratos eventuales y de nombramiento tienen una menor presencia con un 4,5% (n=3) y 1,5% (n=1) respectivamente. Esta diversidad en los tipos de contratos refleja la flexibilidad del mercado laboral.

Tabla 8. *Caracterización del régimen al que pertenece los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Código del trabajo	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa del SPSS.

Según los datos proporcionados, se puede observar que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de bachillerato, representando el 82,1% (n=55) de la muestra. Un porcentaje significativo también ha alcanzado un nivel de educación superior, con un 13,4% (n=9). Por otro lado, un pequeño porcentaje de trabajadores son estudiantes universitarios 3,0% (n=2) y poseen educación tecnológica superior 1,5% (n=1). Estos datos sugieren que la fuerza laboral en cuestión cuenta con una proporción considerable de individuos con educación secundaria completa.

Tabla 9. *Caracterización de la remuneración de los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$561	51	76,1%
\$738	4	6,0%
\$826	1	1,5%
\$614	3	4,5%
\$578	1	1,5%
\$826	1	1,5%
\$596	2	3,0%
\$750	3	4,5%
\$622	1	1,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, la mayoría de los trabajadores reciben una remuneración de \$561, lo que representa el 76,1% (n=51) de la muestra. Por otro lado, un porcentaje menor recibe salarios de \$738 con un porcentaje de 6.0% (n=4), seguido de \$614 y \$750 con un porcentaje de 4.5% (n=3). Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores en cuestión tienen salarios en torno a los \$561, con una proporción significativa recibiendo salarios ligeramente superiores o inferiores. Esto podría indicar cierta uniformidad en los salarios dentro de los trabajadores.

Tabla 10. *Caracterización del género de empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	51,5%
Femenino	16	48,5%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, se observa que la distribución de género entre los empleados es bastante equilibrada, con un 51,5% (n=17) de empleados masculinos y un 48,5% (n=16) de empleadas femeninas. Esta proporción cercana sugiere una relativa igualdad de género en la fuerza laboral en cuestión, lo que puede ser un indicador positivo de diversidad e inclusión en el lugar de trabajo.

Tabla 11. *Caracterización del rango de edad en los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	2	6,1%
31 – 40	19	57,6%
41 – 50	9	27,3%
51 – 65	3	9,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, la mayoría de los empleados tienen edades comprendidas entre 31 y 40 años, representando el 57,6% (n=19) del total. Le siguen en proporción los empleados de 41 a 50 años con un 27,3% (n=9), mientras que los empleados más jóvenes, de 20 a 30 años, constituyen solo el 6,1% (n=2) y los empleados de 51 a 65 años representan el 9,1% (n=3) restante.

Tabla 12. *Caracterización del cargo de los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Locutor de radio	1	3,0%
Revisor vehicular	1	3,0%
Recaudador municipal	1	3,0%
Abogado	3	9,1%
Jefe	2	6,1%
Técnico informático	1	3,0%
Técnico 2 redes	1	3,0%
Registrador de la propiedad	1	3,0%
Supervisor	1	3,0%
Directora de comunicación e imagen	1	3,0%
Proveedor municipal	1	3,0%
Fiscalizador	1	3,0%
Técnico 2 gestión ambiental	1	3,0%
Técnico 2 de planificación estratégicas	1	3,0%
Técnico de gestión de riesgos	1	3,0%
Analista 1 de registro de la propiedad	1	3,0%
Analista	3	9,1%
Jefe de recursos tecnológicos	1	3,0%
Asistente	1	3,0%
Contadora	1	3,0%
Técnica de desarrollo sociocultural	1	3,0%
Técnica de parques y jardines	1	3,0%
Analista 4 de contabilidad	1	3,0%
Secretaria	1	3,0%
Analista de gestión social	1	3,0%
Psicóloga	1	3,0%
Facilitador familiar	1	3,0%
Jefa de talento humano	1	3,0%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

En base a los porcentajes proporcionados, se puede inferir que la mayoría de los empleados son abogados y analistas, cada uno representando el 9.1% (n=3) del total de empleados, seguidos por los jefes que conforman el 6.1% (n=2). Esto sugiere que la empresa tiene una estructura organizativa donde los roles de abogado y analista son fundamentales.

Tabla 13. *Distribución de empleados por departamento.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Jurídico	4	12,1%
Mantenimiento	1	3,0%
Finanzas	2	6,1%
Talento Humano	2	6,1%
Bienes y servicios	1	3,0%
Inspección	1	3,0%
Medio ambiente	2	6,1%
Desarrollo urbano	1	3,0%
Comunicación	2	6,1%
Transporte	1	3,0%
Recursos tecnológicos	3	9,1%
Registro de la propiedad	1	3,0%
Gestión de riesgos	2	6,1%
Obras públicas	2	6,1%
Tesorería	1	3,0%
Contabilidad	2	6,1%
Sistemas	1	3,0%
Bienestar social	1	3,0%
Gestión social	3	9,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Basándonos en los porcentajes proporcionados, se puede deducir que la mayoría de los empleados pertenecen al departamento jurídico, representando el 12,4% (n=4) del total de empleados, seguidos por los departamentos de recursos tecnológicos y gestión social, cada uno con un 9,1% (n=3). Esto sugiere que la empresa otorga una gran importancia a las cuestiones legales, seguido de cerca por el área de tecnología y gestión social, lo que indica una estructura organizativa enfocada en la legalidad, la innovación tecnológica y el compromiso social.

Tabla 14. *Caracterización sobre el contrato de los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ocasional	16	48,5%
Indefinido	1	3,0%
Provisional	2	6,1%
Nombramiento	14	42,4%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los porcentajes proporcionados, se puede inferir que la mayoría de los empleados tienen contratos ocasionales, representando el 48,5% (n=16) del total, seguido por aquellos con nombramientos permanentes que conforman el 42,4% (n=14). Los contratos provisionales e indefinidos representan un porcentaje menor, con un 6,1% (n=2) y un 3,0% (n=1) respectivamente. Esto sugiere que el GAD municipal del cantón Zamora depende en gran medida de empleados con contratos ocasionales, lo que podría indicar una estructura laboral más flexible y orientada a proyectos temporales, aunque también cuenta con una parte significativa de empleados con nombramientos permanentes para roles estables dentro del municipio.

Tabla 15. *Caracterización sobre el régimen al que pertenecen los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Losep	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los porcentajes proporcionados los empleados pertenecen al régimen LOSEP con un porcentaje del 100%, (n=33), lo cual significa que están afiliados al Régimen Laboral para el Sector Público en Ecuador, donde reciben beneficios y protecciones laborales específicas establecidas por la ley.

Tabla 16. *Caracterización sobre el nivel de educación en los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Superior	30	90,9%
Bachiller	3	9,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos producidos en el programa SPSS.

Según estos datos indica que la gran mayoría de los empleados tienen un nivel educativo superior 90,9% (n=30), lo que sugiere que cuentan con una formación académica más avanzada y especializada. Por otro lado, un pequeño porcentaje 9,1% (n=3) posee únicamente educación de bachillerato, lo que podría significar que hay una minoría de empleados con un nivel educativo

menos avanzado en comparación con el resto. Esta distribución educativa puede influir en las habilidades y capacidades de los empleados en sus roles laborales dentro de la organización.

Tabla 17. *Caracterización de la remuneración de los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$620	1	3,0%
\$622	2	6,1%
\$986	4	12,1%
\$950	1	3,0%
\$1,086	2	6,1%
\$1,212	2	6,1%
\$1,600	2	6,1%
\$733	2	6,1%
\$1,412	7	21,2%
\$2,368	3	9,1%
\$1.576	1	3,0%
\$1,700	1	3,0%
\$600	1	3,0%
\$1,676	1	3,0%
\$901	1	3,0%
\$561	1	3,0%
\$738	1	3,0%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los porcentajes proporcionados la remuneración de los empleados muestra una distribución, donde el salario de \$1,412 representa el 21,2% (n=7) del total, seguido por \$986 que equivale al 12,1% (n=4), y finalmente \$2,368 que corresponden al 9,1% (n=3). Esta disparidad en los porcentajes salariales es posible dependiendo el cargo que desempeñan dentro de la organización.

9. Presentación de los datos descriptivos.

Para cumplir con el **primer objetivo** a continuación se representa las estadísticas descriptivas del nivel de estrés en los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón de Zamora.

Tabla 18. *Nivel de estrés en los participantes empleados.*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	31	93,9%
Nivel intermedio de estrés	0	0%
Estrés	2	6,1%
Altos niveles de estrés	0	0%
Total	33	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, se puede interpretar que los empleados con una totalidad de 33 participantes 17 género masculino y 16 de género femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora presentan un bajo nivel de estrés con un porcentaje de 93,9% (n=31). Por otro lado, un 6,1% (n=2) presentan estrés. Esto podría indicar que los empleados se sienten generalmente satisfechos con su trabajo, tienen un buen equilibrio entre vida laboral y personal, y cuentan con un ambiente laboral saludable dentro de la institución.

Tabla 19. *Nivel de estrés en los participantes trabajadores.*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	66	98,5%
Nivel intermedio de estrés	0	0%
Estrés	1	1,5%
Altos niveles de estrés	0	0%
Total	67	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos proporcionados, se puede interpretar que los trabajadores con una totalidad de 67 participantes 44 género masculino y 23 de género femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora presentan un bajo nivel de estrés con un porcentaje de 98,5% (n=66). Por otro lado, un 1,5% (n=1) presentan estrés. Esto podría indicar que los trabajadores se sienten generalmente satisfechos con su trabajo, tienen un buen equilibrio entre vida laboral y personal, y cuentan con un ambiente laboral saludable dentro de la institución.

Tabla 20. Total, del Nivel de estrés en los participantes trabajadores y empleados del GADM.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	97	97,0
Nivel intermedio de estrés	0	0%
Estrés	3	3,0
Altos niveles de estrés	0	0%
Total	100	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

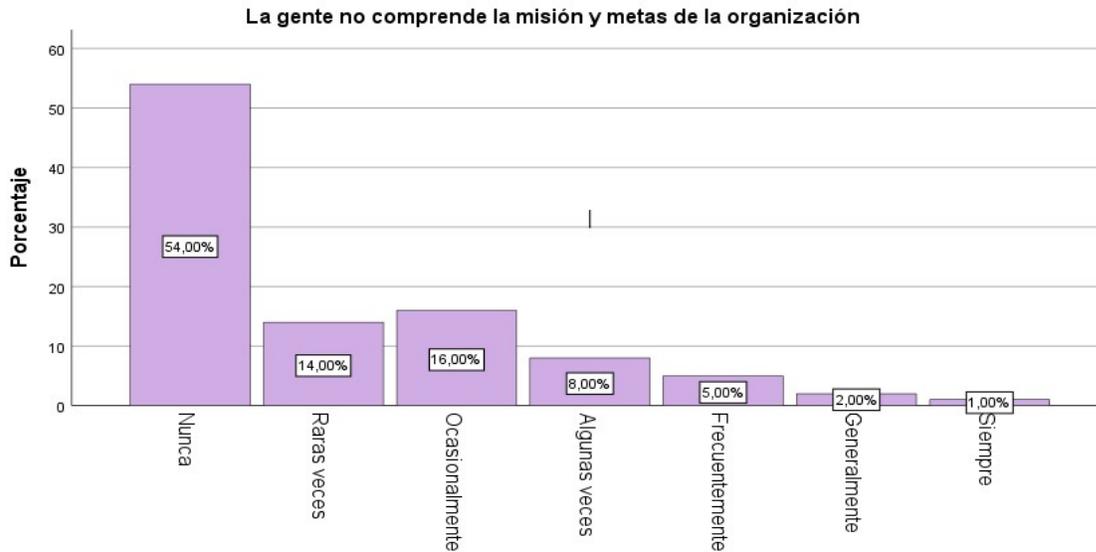
Según los datos que proporciona, indica que la gran mayoría de los trabajadores y empleados en el gobierno municipal experimentan un bajo nivel de estrés, con un porcentaje del 97,0% (n=97). Esto es una señal positiva, ya que indica que la mayoría de los participantes en ese entorno laboral están manejando bien sus niveles de estrés. Sin embargo, un 3,0% (n=3) de los trabajadores y empleados experimentan estrés. Aunque es un porcentaje relativamente bajo, es importante prestar atención a estas personas y brindarles el apoyo necesario para gestionar su estrés significativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora.

Para cumplir con el **segundo objetivo** se presenta a continuación las estadísticas descriptivas sobre los estresores asociados a los niveles de estrés laboral de los trabajadores y empleados de Gobiernos Autónomo-Descentralizados Municipal de Zamora.

9.1. Dimensión 1: Clima Organizacional.

De acuerdo a la distribución de los elementos correspondientes 1,10,11,20 los cuales nos facilita evaluar el nivel de estrés del clima organizacional. A continuación, examinaremos la valoración de cada uno de estos:

Ilustración 4. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 1 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



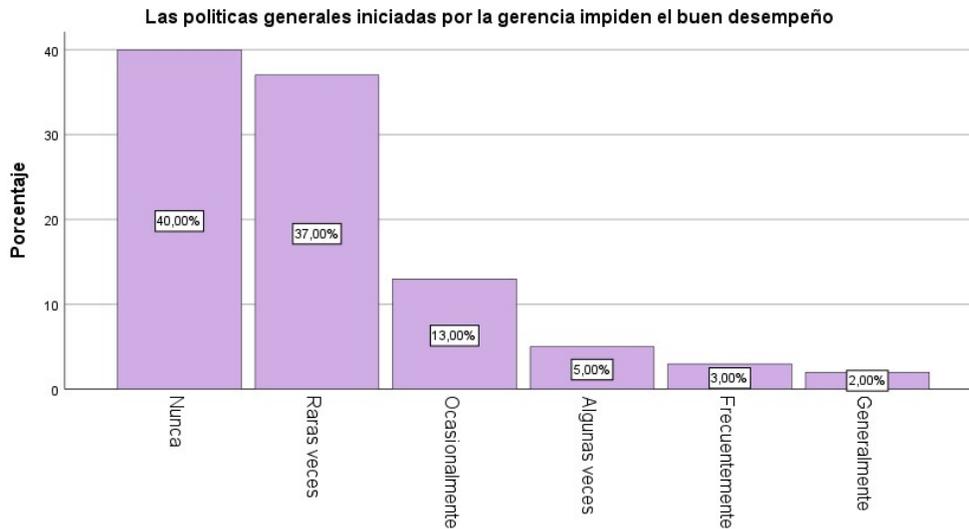
Según los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los empleados y trabajadores un 54% tienen una comprensión clara y consistente de la misión y metas de la organización, ya que indican que nunca tienen dificultades para entenderlas. Este hallazgo es positivo para el clima organizacional, ya que una comprensión sólida de estos aspectos puede alinear a los empleados hacia un propósito compartido y promover la cohesión dentro del equipo. No obstante, es relevante señalar que un 16% de los participantes entienden las metas y misión de manera ocasional, mientras que un 14% las comprende rara vez. Aunque estos porcentajes son menores, sugieren que aún hay un grupo significativo de empleados y trabajadores que podría beneficiarse de una mayor claridad o comunicación en relación con la misión y metas organizacionales.

Ilustración 5 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 10 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.



Según los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los empleados y trabajadores un 52% informa que nunca experimenta estrés debido a la falta de comprensión de la estrategia organizacional. Estos datos subrayan un aspecto positivo del clima organizacional, indicando que muchos empleados tienen una comprensión sólida de la estrategia y objetivos de la organización. Sin embargo, es importante destacar que un 14% de los empleados entiende la estrategia organizacional ocasionalmente, y un 22% la comprende raras veces. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con aquellos que nunca se sienten estresados por esta razón, sugieren que hay un grupo significativo de empleados que podría beneficiarse de una mayor claridad o comunicación en relación con la estrategia organizacional.

Ilustración 6. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 11 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS*



Según los resultados obtenidos, una parte significativa de empleados y trabajadores el 40% informa que nunca se ven afectados por las políticas generales iniciadas por la gerencia que puedan obstaculizar su buen desempeño. Este hallazgo refleja un aspecto positivo del clima organizacional, sugiriendo que una parte significativa del personal percibe que las políticas implementadas no representan una barrera frecuente para su desempeño eficaz. Además, un 32% de los empleados y trabajadores menciona que estas políticas afectan su desempeño rara vez, mientras que un 13% las considera un obstáculo ocasional. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con aquellos que nunca experimentan impactos negativos, indican que existe un grupo considerable de empleados y trabajadores que percibe cierto nivel de interferencia en su capacidad para realizar su trabajo de manera óptima debido a estas políticas.

Ilustración 7. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 20 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



En base a los resultados, se destaca que una mayoría significativa de empleados y trabajadores 62% indica que nunca perciben que la organización carezca de dirección y objetivos. Este hallazgo es positivo para el clima organizacional, ya que sugiere que la mayoría del personal se siente alineado con la dirección y los objetivos establecidos por la organización. Por otro lado, un 20% de los participantes menciona que rara vez sienten esta falta de dirección y objetivos, mientras que un pequeño porcentaje, el 3%, lo experimenta ocasionalmente. Aunque estos porcentajes son menores, indican que aún existe un grupo minoritario de empleados y trabajadores que percibe cierta falta de claridad o consistencia en la dirección y objetivos organizacionales en momentos específicos.

Tabla 21. *Estresor respecto al clima organizacional en los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	66,7%
Raras veces	5	15,2%
Ocasionalmente	1	3,0%
Algunas veces	2	6,1%
Frecuentemente	1	3,0%
Generalmente	1	3,0%
Siempre	1	3,0%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Según los datos obtenidos, la mayoría de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Zamora no experimentan estrés, ya que el 66,7% (n=22) indicó que nunca generan estrés debido a este estresor. Además, el 15,2% (n=5) lo experimenta raras veces y el 6,1% (n=2) algunas veces. Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen un nivel bajo de estrés en el clima organizacional. Es alentador ver que la mayoría de los empleados no experimentan estrés con frecuencia, lo cual puede ser indicativo de un ambiente laboral saludable y bien gestionado en la organización

Tabla 22. *Estresor respecto al clima organizacional en los trabajadores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	55,2%
Raras veces	8	11,9%
Ocasionalmente	4	6,0%
Algunas veces	5	7,5%
Frecuentemente	5	7,5%
Generalmente	5	7,5%
Siempre	3	4,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

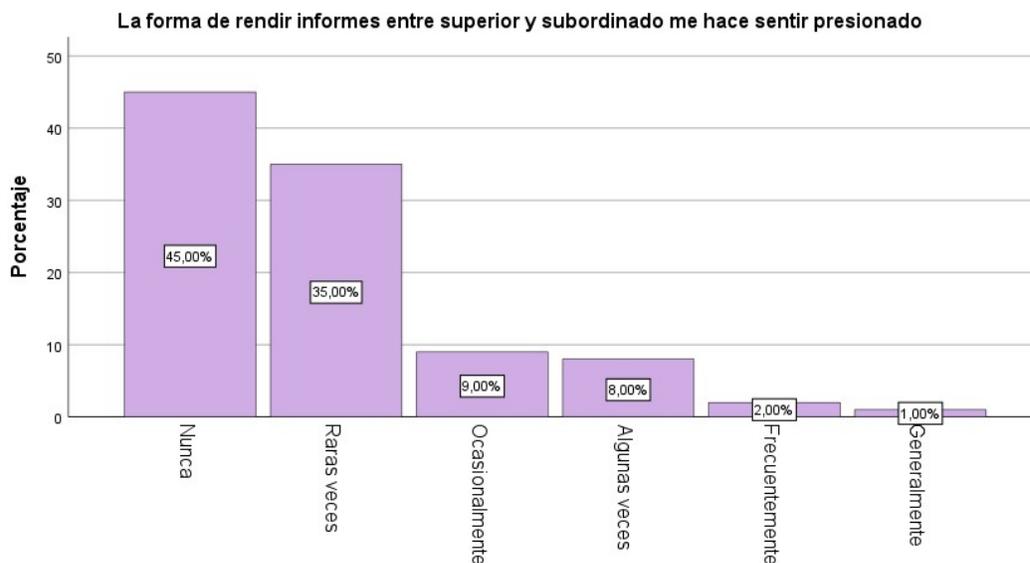
Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores 55.2% (n=37) tienen una percepción positiva del clima organizacional, ya que nunca experimentan aspectos negativos relacionados con el presente estresor. Esto deduce que la mayoría se encuentra que el ambiente

laboral es satisfactorio y propicio para su trabajo. Por otro lado, un porcentaje menor 11.9% (n=8) menciona experimentar raras veces un clima negativo, indicando que algunos trabajadores pueden enfrentar problemas ocasionales en el ambiente laboral, aunque no de manera frecuente. Además, los porcentajes más bajos para ocasionalmente, frecuentemente y generalmente 7.5% (n=5) cada uno indica que una minoría experimenta un clima organizacional negativo con cierta regularidad.

9.2. Dimensión 2: Estructura Organizacional

A continuación, se llevará a cabo el análisis de los ítems 2, 12, 16 y 24, por ende, se realizará la valoración de cada uno de estos estresores:

Ilustración 8 *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 2 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados obtenidos del cuestionario, una parte considerable de los empleados y trabajadores el 45% informa que nunca experimenta presión por la forma en que se llevan a cabo los informes entre superiores y subordinados. Este refleja un aspecto positivo de la estructura organizacional, indicando que la mayoría de los empleados no percibe una presión constante en este proceso. Además, un 35% de los empleados menciona que siente esta presión rara vez, mientras que un 9% la experimenta ocasionalmente. Aunque estos porcentajes son menores que aquellos que

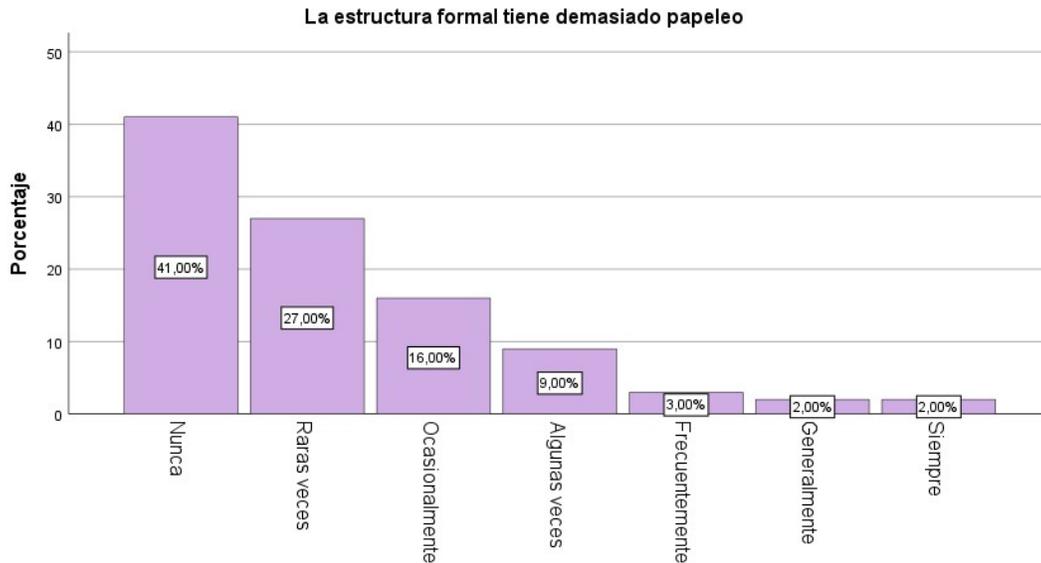
nunca se sienten presionados, sugieren que todavía hay un grupo significativo de empleados que podría beneficiarse de mejoras en la forma en que se maneja la comunicación y el proceso de rendición de cuentas dentro de la organización.

Ilustración 9. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 12 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



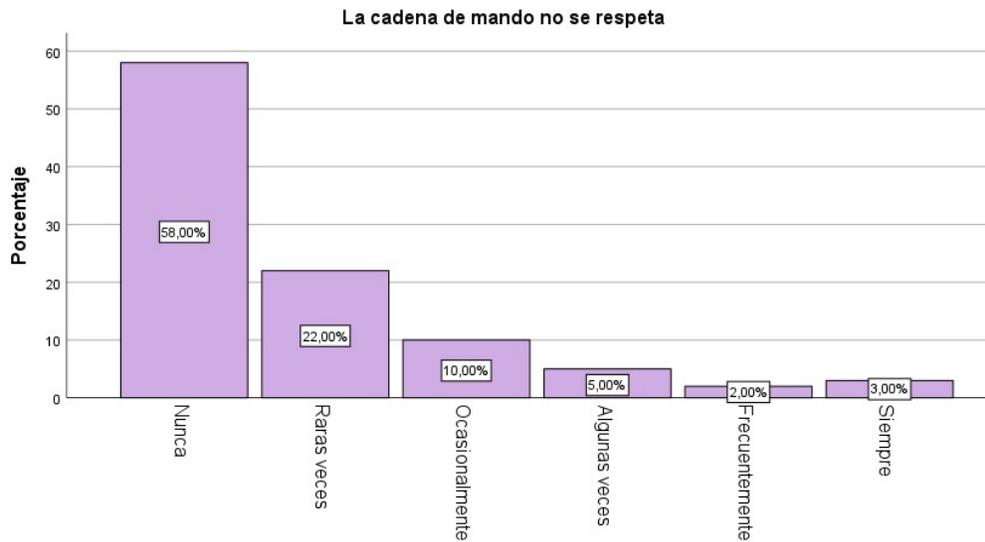
Según los resultados obtenidos, una mayoría considerable de empleados y trabajadores un 60% informa que nunca percibe que una persona a su mismo nivel tenga poco control sobre el trabajo. Este resultado subraya un aspecto positivo de la estructura organizacional, sugiriendo que la mayoría de los empleados sienten que tienen suficiente autonomía y control en sus responsabilidades laborales. Además, un 22% de los participantes menciona que esto sucede rara vez, mientras que un 13% lo experimenta ocasionalmente. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con aquellos que nunca enfrentan esta situación, indican que todavía hay un grupo considerable de empleados que podría beneficiarse de un mayor nivel de control sobre su trabajo.

Ilustración 10. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 16 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados obtenidos, se observa que una parte significativa de los empleados y trabajadores con el 41% indica que nunca perciben una carga excesiva de documentación en la estructura formal. Este dato resalta un aspecto positivo en la estructura organizacional, sugiriendo que la mayoría de los empleados y trabajadores no experimenta una cantidad exagerada de papeleo en sus actividades laborales. Por otro lado, un 27% de los participantes menciona que esto ocurre rara vez, mientras que un 16% lo experimenta ocasionalmente. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con aquellos que nunca enfrentan esta situación, indican que todavía hay un grupo considerable de empleados que podría beneficiarse de una simplificación o reducción en los procedimientos administrativos.

Ilustración 11. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 24 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados nos indica una mayoría significativa de empleados y trabajadores que un 58% informa que nunca observa falta de respeto hacia la cadena de mando en la organización. Este resultado subraya un aspecto positivo en la estructura organizacional, indicando que la mayoría de los empleados perciben que se respeta adecuadamente la autoridad y la estructura jerárquica establecida. Además, un 22% de los participantes menciona que esto sucede rara vez, mientras que un 10% lo experimenta ocasionalmente. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con aquellos que nunca enfrentan esta situación, sugieren que todavía existe un grupo considerable de empleados que percibe alguna falta de respeto ocasional hacia la cadena de mando.

Tabla 23. *Estresor respecto a la estructura organizacional en los empleados.*

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca		60,6%
Raras veces	20	6,1%
Ocasionalmente	2	9,1%
Frecuentemente	3	15,2%
Generalmente	5	9,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados indican que la mayoría de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Zamora perciben positivamente la estructura organizacional, reflejado en un alto porcentaje 60.6% (n=20) que reporta nunca experimentar estrés relacionado con ella. Un porcentaje menor 15.2% (n=5) indica experimentar estrés frecuentemente, posiblemente debido a desafíos estimulantes. Los porcentajes más bajos para estrés ocasionalmente y generalmente 9.1% (n=3) cada uno sugieren que una minoría encuentra aspectos estresantes en la estructura organizacional, señalando áreas potenciales de mejora en la gestión y comunicación interna para optimizar el bienestar laboral y la eficiencia organizacional

Tabla 24 . *Estresor respecto a la estructura organizacional en los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	58,2%
Raras veces	5	7,5%
Ocasionalmente	6	9,0%
Algunas veces	5	7,5%
Frecuentemente	3	4,5%
Generalmente	6	9,0%
Siempre	3	4,5%
Total	67	100,0%

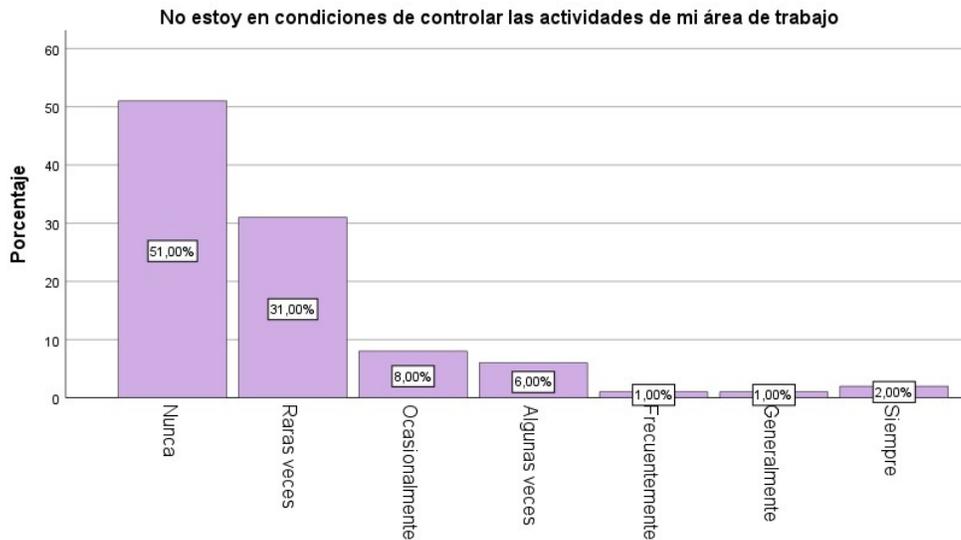
Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores 58.2% (n=39) tienen una percepción positiva de la estructura organizacional, ya que nunca encuentran problemas relacionados con este aspecto. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría cree que la estructura organizacional está bien diseñada y facilita eficazmente sus responsabilidades diarias. Por otro lado, los porcentajes más bajos para ocasionalmente y generalmente 9.0% (n=6) cada uno, así como para raras veces y algunas veces 7.5% (n=5) cada uno, indican que una minoría de trabajadores enfrenta ocasionalmente y regularmente desafíos con la estructura organizacional.

9.3. Dimensión 3: Territorio organizacional.

Territorio organizacional según el cuestionario OIT.OMS, es un término usado para describir el espacio personal o actividades laborales. El presente estresor es evaluado por los ítems 3,15,22, a continuación, se detallará cada elemento:

Ilustración 12 *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 3 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



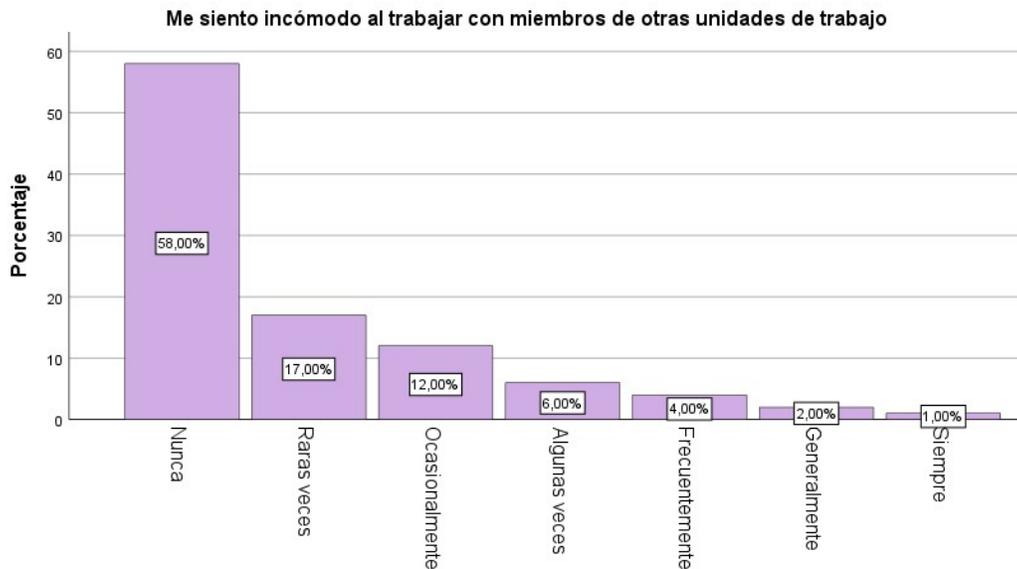
Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados, un 51%, considera de manera positiva no tener que supervisar constantemente las actividades de su área de trabajo. Esta visión indica que el entorno laboral cuenta con procesos bien establecidos y equipos eficientes, lo que permite a los empleados delegar responsabilidades sin necesidad de una supervisión directa constante. Por otro lado, un 31% menciona que rara vez se encuentra en la posición de control, y un 8% experimenta esta situación ocasionalmente, lo cual podría reflejar variaciones en la estructura organizativa y en la distribución de responsabilidades dentro del equipo.

Ilustración 13. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 15 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.



Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de los empleados y trabajadores con un 48% nunca experimentan estrés debido a la disponibilidad de un espacio de trabajo privado. Esta percepción puede indicar una cultura laboral que valora la colaboración abierta y la interacción constante entre equipos, favoreciendo un ambiente de trabajo dinámico y comunicativo. Por otro lado, el 20% de los participantes menciona que rara vez tiene acceso a un espacio privado, y un 17% experimenta esta limitación ocasionalmente, lo que podría generar ciertas dificultades en términos de privacidad y concentración en momentos específicos. Estos datos revelan una diversidad de experiencias dentro de la organización, sugiriendo que mientras para algunos la falta de privacidad es beneficiosa para la interacción y colaboración, para otros puede representar un desafío en la gestión de su espacio y enfoque durante el trabajo.

Ilustración 14. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 22 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS*



Los resultados muestran que la mayoría de los empleados y trabajadores constituyendo el 58%, nunca experimentan incomodidad al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. Por otro lado, el 17% rara vez se siente incómodo en estas situaciones, mientras que un 12% ocasionalmente experimenta esta incomodidad, lo cual podría atribuirse a desafíos interpersonales o diferencias en la dinámica de trabajo entre unidades. Estos datos muestran que, aunque la colaboración interdepartamental puede ser valorada positivamente en términos de diversidad y perspectivas adicionales, para muchos empleados puede representar un ajuste o una interacción menos fluida que puede afectar la comodidad y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 25. *Estresor respecto al territorio organizacional en los empleados*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	60,6%
Raras veces	2	6,1%
Ocasionalmente	3	9,1%
Algunas veces	2	6,1%
Frecuentemente	2	6,1%
Generalmente	2	6,1%
Siempre	2	6,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los datos obtenidos resaltan que una mayoría significativa de empleados 60.6% (n=20) perciben de manera positiva la gestión del territorio organizacional en su trabajo, indicado que nunca experimentan estrés relacionado con esta área. Este alto porcentaje refleja una percepción favorable hacia cómo se estructura y administra el territorio dentro de la organización, lo que probablemente contribuye a un ambiente de trabajo más claro y predecible. Por otro lado, el 9.1% (n=3) que ocasionalmente experimenta estrés podría señalar áreas específicas donde la gestión del territorio podría no estar totalmente alineada con las expectativas o necesidades de algunos empleados, lo que podría beneficiarse de una revisión o mejora en la comunicación y en la estructuración de roles y responsabilidades.

Tabla 26. *Estresor respecto al territorio organizacional de los trabajadores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	43	64,2%
Raras veces	3	4,5%
Ocasionalmente	6	9,0%
Algunas veces	1	1,5%
Frecuentemente	6	9,0%
Generalmente	4	6,0%
Siempre	4	6,0%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los datos obtenidos revelan que la mayoría de trabajadores 64.2% (n=43) tienen una percepción positiva del territorio organizacional, ya que nunca encuentran dificultades relacionadas con esta área. Este alto porcentaje se siente cómodos y bien adaptados dentro de los límites y estructuras establecidas en la organización. Por otro lado, porcentajes más bajos para ocasionalmente y frecuentemente 9.0% (n=6) cada uno, así como para generalmente y siempre 6.0% (n=4) cada uno, indican que una minoría de trabajadores enfrenta desafíos ocasionales o constantes con respecto al territorio organizacional. Esto puede reflejar situaciones donde los límites de responsabilidad o áreas de autoridad no están completamente claros, lo que podría afectar la eficiencia y la colaboración dentro de la organización.

9.4. Dimensión 4: Tecnología.

Posteriormente, se llevará a cabo el análisis de los ítems 4, 14, 25, por ende, se realizará la valoración de cada uno de estos estresores:

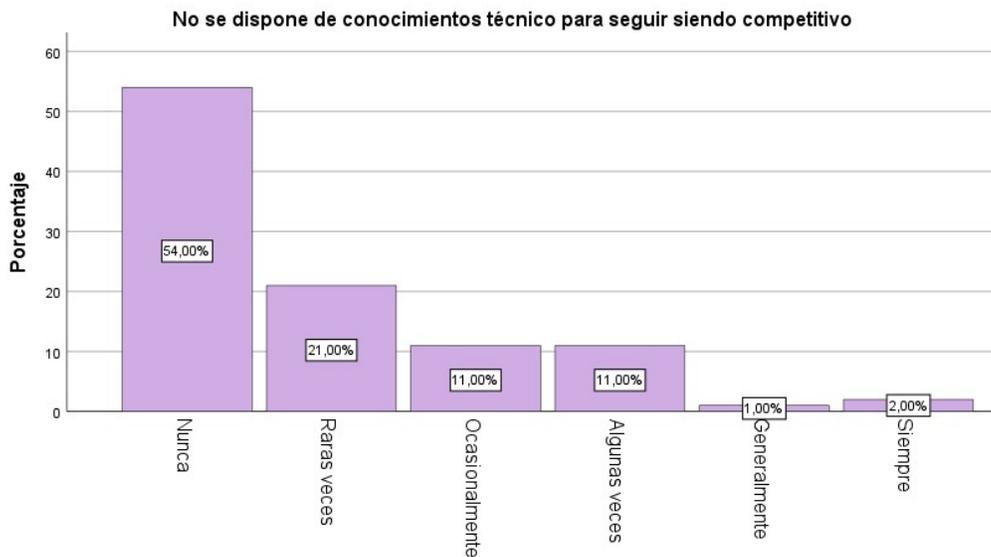
Ilustración 15. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 4 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Los resultados indican que la mayoría de los empleados y trabajadores, representando un 49%, no experimentan estrés debido a la disponibilidad limitada de equipos para realizar sus tareas

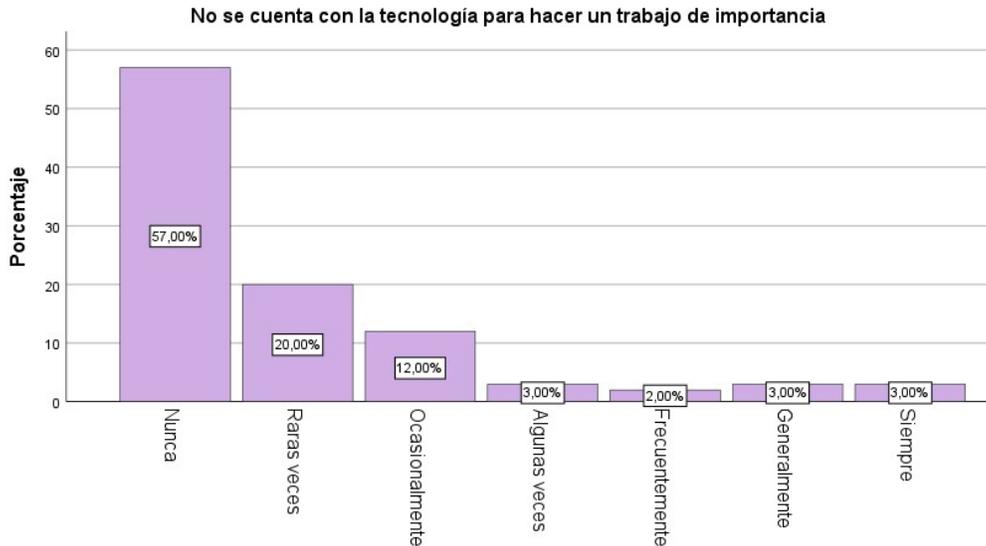
eficientemente y a tiempo. Sin embargo, rara vez con un 26% presentan esta limitación de acceso a la tecnología y el 14 % percibe negativamente las limitaciones de acceso a estas herramientas. Estos datos de los participantes que presentan estrés destacan la importancia crucial de contar con herramientas adecuadas para facilitar la realización eficaz del trabajo, subrayando cómo la inversión en tecnología puede mejorar significativamente la capacidad operativa y la satisfacción laboral de los empleados.

Ilustración 16. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 14 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los datos obtenidos, la mayor parte de los empleados y trabajadores, representando el 54%, nunca experimenta estrés debido a la falta de conocimiento técnico. Por otro lado, el 21% raras veces y el 11% ocasionalmente, lo cual podría indicar que, aunque algunos tienen acceso esporádico a conocimientos técnicos, enfrenta desafíos significativos en este aspecto. Estos datos subrayan la necesidad de invertir en capacitación y desarrollo de habilidades técnicas dentro de las organizaciones para mantenerse competitivas en un entorno empresarial cada vez más digitalizado y orientado hacia la tecnología.

Ilustración 17. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 25 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.



Según los datos obtenidos, se revela que la mayoría de los empleados y trabajadores con el 57% indicando que esto nunca ocurre. Por lo tanto, el 20% que menciona que esto ocurre raras veces implica que existe una minoría que experimenta momentos en los que la tecnología adecuada está disponible, aunque esto es infrecuente. Además, el 12% que señala que esto ocurre ocasionalmente refleja que en algunas ocasiones se logra contar con los recursos tecnológicos necesarios, aunque no de manera consistente.

Tabla 27. *Estresor respecto a la tecnología en los empleados.*

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca	19	57,6%
Raras veces	3	9,1%
Ocasionalmente	3	9,1%
Algunas veces	4	12,1%
Frecuentemente	1	3,0%
Generalmente	1	3,0%
Siempre	2	6,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a través de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados obtenidos señalan que una mayoría significativa de empleados 57.6% (n=19) experimenta un nivel bajo de estrés relacionado con la tecnología en el trabajo, indicando que la mayoría percibe que la tecnología disponible facilita sus tareas sin generar estrés significativo. Esto sugiere una infraestructura tecnológica que funciona de manera eficiente y efectiva para la mayoría de los empleados. El porcentaje 12.1% (n=4) que menciona experimentar estrés algunas veces podría indicar situaciones donde la tecnología presenta desafíos ocasionales o requerimientos que pueden generar tensiones menores. Por otro lado, los porcentajes más bajos para estrés raras veces y ocasionalmente 9.1% (n=3) cada uno indican que una minoría encuentra problemas con la tecnología de manera esporádica o en circunstancias específicas, sugiriendo áreas que podrían necesitar atención para mejorar la experiencia general del usuario con la tecnología en el entorno laboral.

Tabla 28. *Estresor respecto a la tecnología en los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	43	64,2%
Raras veces	2	3,0%
Ocasionalmente	6	9,0%
Algunas veces	5	7,5%
Frecuentemente	3	4,5%
Generalmente	4	6,0%
Siempre	4	6,0%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia a través de los resultados producidos en el programa SPSS.

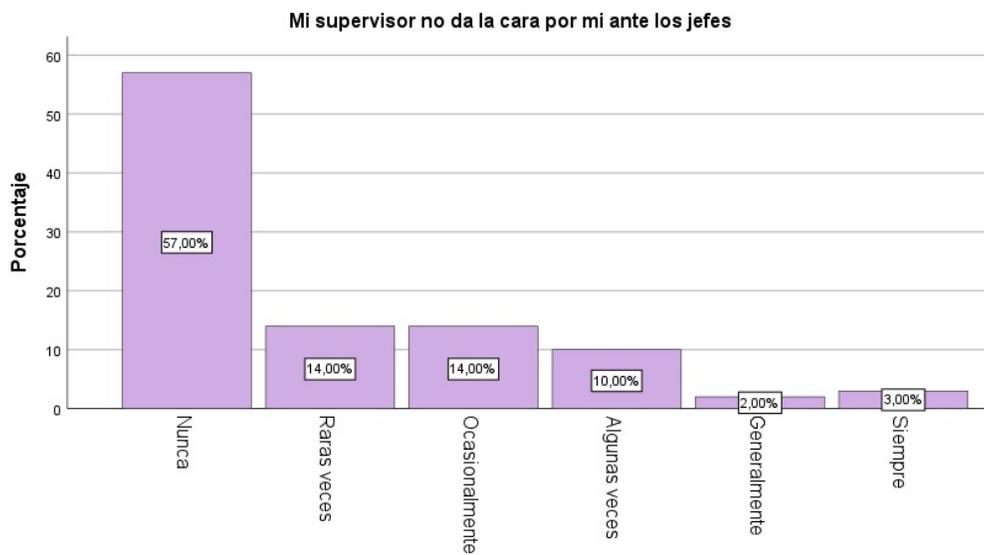
Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores 64.2% (n=43) tiene una actitud positiva hacia la tecnología en su lugar de trabajo, ya que no encuentran problemas significativos con su uso. Esto sugiere que la mayoría se siente cómoda y eficiente al utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, lo cual facilita sus actividades diarias y mejora su rendimiento laboral. Por otro lado, porcentajes menores para ocasionalmente 9.0% (n=6) y algunas

veces 7.5% (n=5) indican que una minoría de empleados enfrenta dificultades con la tecnología en su área de trabajo.

9.5. Dimensión 5: Influencia del líder.

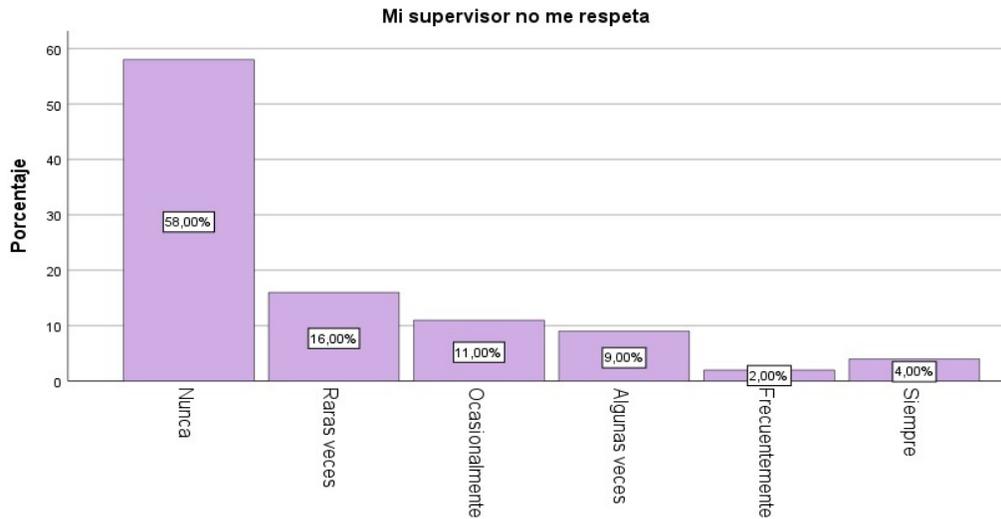
Para conocer la influencia del líder se llevará a cabo el análisis de los ítems 5,6,13,17, por ende, se realizará la valoración de cada uno de estos estresores:

Ilustración 18. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 5 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



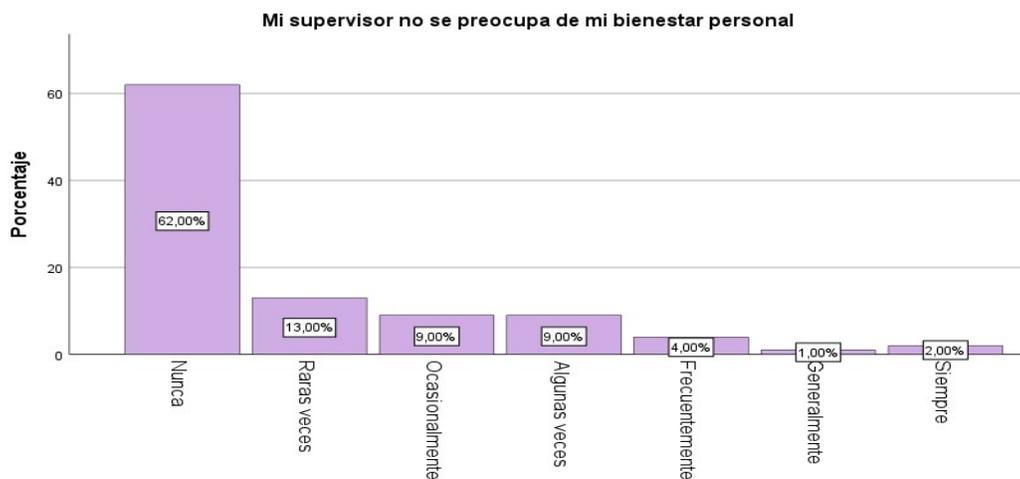
En base a los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría de los empleados y trabajadores, representando un 57%, nunca ocurre estrés debido a que sus supervisores no intervienen en su favor frente a los jefes, ya que el líder no actúa como un defensor efectivo del equipo frente a los superiores. Sin embargo, el 14% que raras veces y ocasionalmente, sí han experimentado estrés por esta razón. Esto se debe a que la mayoría de los participantes no han enfrentado situaciones de conflicto en el trabajo lo que evita posibles consecuencias negativas y, por ende, no ha generado estrés significativo.

Ilustración 19. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 6 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS



Según los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de los empleados y trabajadores con el 58% reportan que nunca se falta el respeto por parte de los supervisores, indicando que es fundamental para un ambiente de trabajo saludable y productivo, Sin embargo, el 16%, indica que rara vez presencia falta de respeto y el 11% se siente muy afectado ya que observa muy ocasionalmente este estresor generando estrés en los participantes.

Ilustración 20. Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 13 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS



Según el resultado obtenido en el cuestionario, el 62% de participantes ha indicado que siempre ocurre que sus supervisores si se preocupan por el bienestar personal de cada empleados y trabajadores. Sin embargo, el 13%, indica la que rara vez los supervisores presenta interés hacia ellos y el 9% falta de atención hacia el bienestar personal puede impactar negativamente en la moral y el compromiso de los empleados, ya que un líder que no muestra interés en el bienestar de su equipo puede generar un ambiente laboral menos saludable y menos motivador.

Ilustración 21 *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 17 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los colaboradores, representando un 59%, percibe confianza en sus supervisores indicando que nunca experimentan estrés, fomentando relaciones positivas, respeto mutuo y atención al bienestar de los empleados puede crear un entorno de trabajo más saludable y productivo, reduciendo así el estrés percibido por los colaboradores y mejorando la calidad de vida laboral en general. Sin embargo, el 23%, indica que rara vez ha experimentado estrés por la falta de confianza y el 7% menciona que ocasionalmente ocurre confianza por parte de los supervisores en el desempeño. Esta falta de

confianza puede afectar adversamente la autoestima y la motivación del empleado, así como comprometer la relación de trabajo.

Tabla 29. *Estresor respecto a la influencia del líder en los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	54,5%
Raras veces	4	12,1%
Ocasionalmente	4	12,1%
Algunas veces	2	6,1%
Frecuentemente	3	9,1%
Generalmente	1	3,0%
Siempre	1	3,0%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los empleados 54.5% (n=18) perciben que sus líderes tienen una influencia positiva, reflejando que no experimentan estrés. Esto sugiere que la mayoría encuentra que sus líderes son efectivos o inspiradores, o al menos que la relación no genera tensiones significativas. Sin embargo, un pequeño porcentaje 12.1% (n=4) menciona experimentar estrés ocasionalmente y raras veces en el presente estresor, lo que podría deberse a diferencias en estilos de liderazgo, comunicación u otras expectativas. Además, un número menor 9.1% (n=3) informa de estrés frecuentemente en la relación con sus líderes, lo que podría indicar preocupaciones más persistentes o desafíos más profundos que podrían beneficiarse de una mayor atención y mejora en la gestión de estas interacciones.

Tabla 30. *Estresor respecto a la influencia del líder en los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	46	68,7%
Raras veces	6	9,0%
Ocasionalmente	5	7,5%
Algunas veces	2	3,0%
Frecuentemente	4	6,0%
Generalmente	4	6,0%
Total	67	100,0%

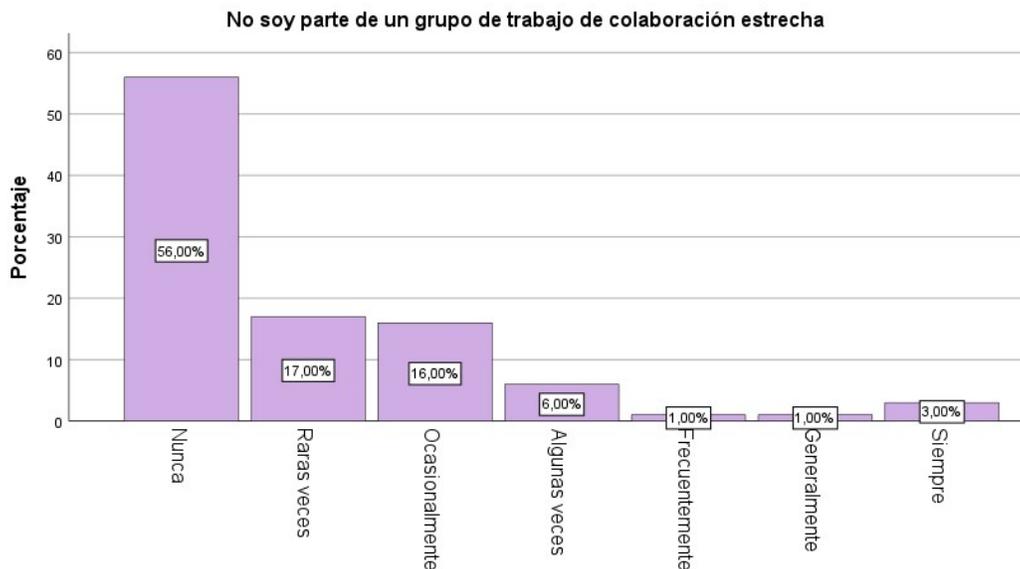
Nota: Elaboración propia a través de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores 68.7% (n=46) tiene una percepción positiva de la influencia de sus líderes, ya que no experimentan problemas significativos en esta relación. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría encuentra que sus líderes son efectivos, inspiradores o, al menos, no causan estrés o descontento entre los trabajadores. Por otro lado, porcentajes menores para raras veces 9.0% (n=6) y ocasionalmente 7.5% (n=5) indican que una minoría enfrenta desafíos en la relación con sus líderes. Esto subraya la importancia de la comunicación clara y expectativas mutuamente comprendidas en el liderazgo para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo.

9.6. Dimensión 6: Falta de cohesión.

Para analizar el presente factor se llevará a cabo el análisis de los ítems 7,9,18,21, por ende, se realizará la valoración de cada uno de estos estresores:

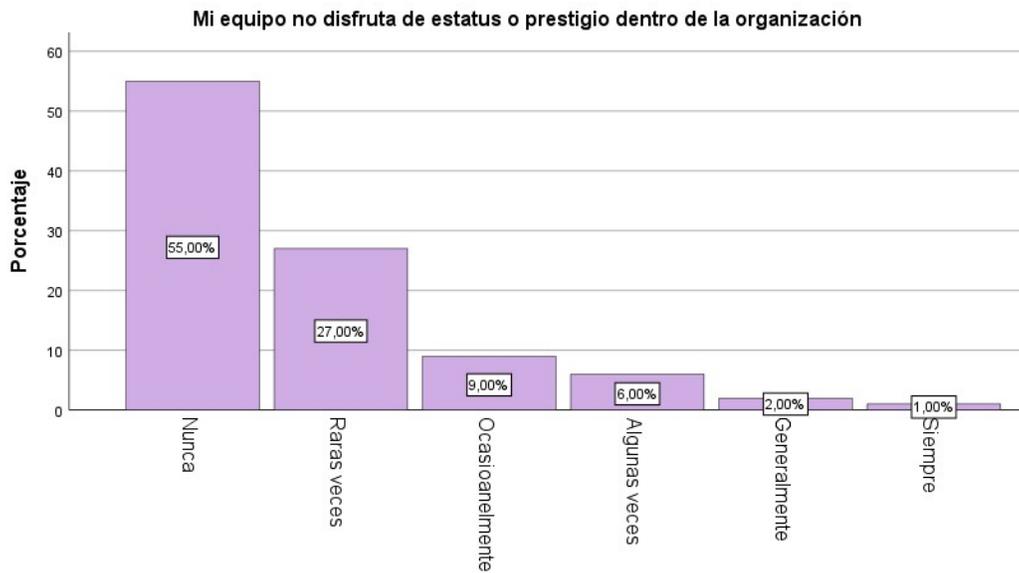
Ilustración 22. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



En base al resultado se observa que la mayoría de los empleados, y trabajadores representando un 56%, indica que si experimenta cierta colaboración estrecha señalan que nunca

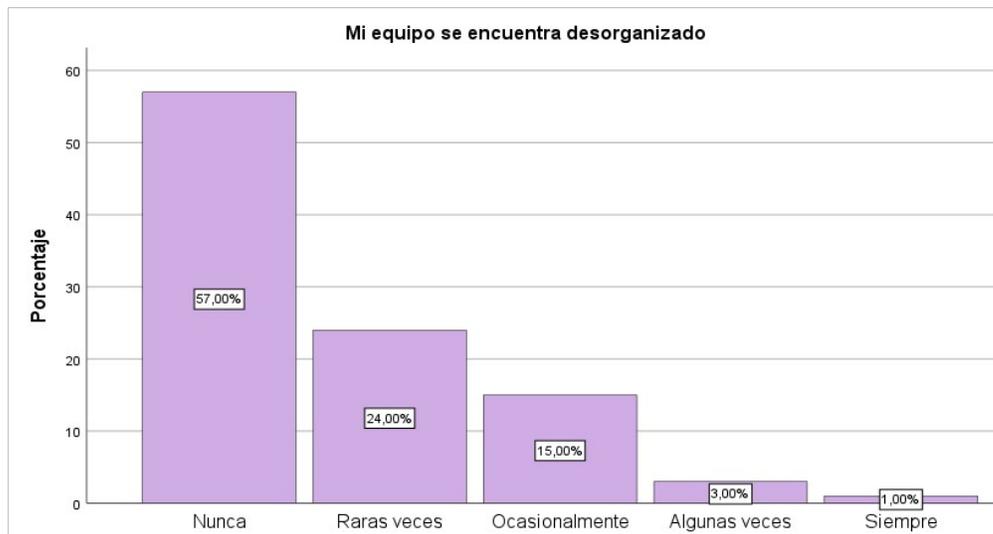
experimentan estrés por no pertenecer a un grupo cercano. Sin embargo, el 17 % raras veces y un 16% indica que hay una proporción considerable de situaciones en la que la colaboración entre los miembros del equipo es limitada o inconsistente.

Ilustración 23. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



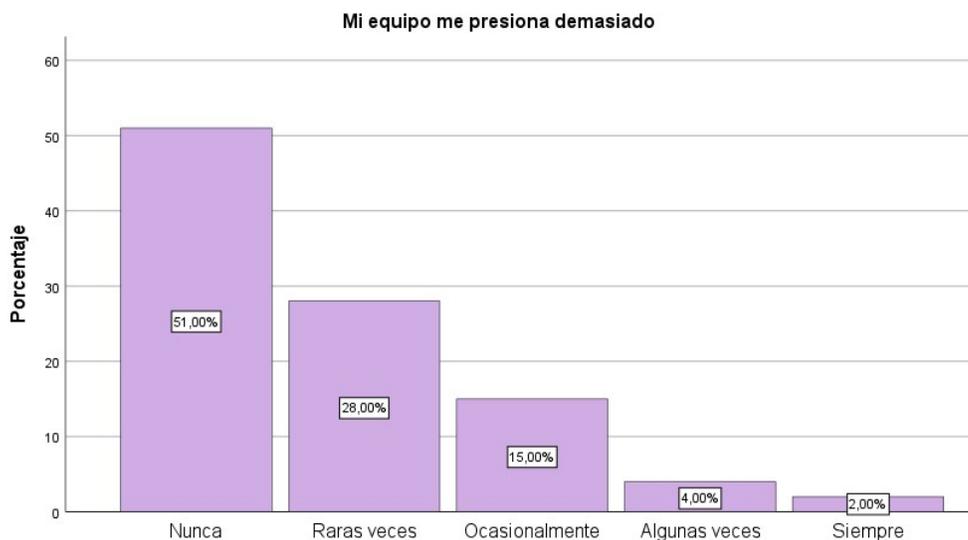
En base a el resultado obtenido indica que la mayoría de los empleados y trabajadores, con el 55%, nunca experimentan estrés debido a la falta de estatus o prestigio dentro de la organización son frecuentes y consistentes. Sin embargo, el 27%, menciona que ocurre rara vez el equipo enfrenta dificultades para obtener reconocimiento o respeto dentro de la organización y el 9% experimenta ocasionalmente. Esta carencia de reconocimiento puede afectar la moral y la motivación del equipo, así como su capacidad para influir y contribuir de manera significativa.

Ilustración 24 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 18 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.



Según los resultados obtenidos los empleados y trabajadores, con un 57% indicando equipo mostrar cierta organización positivamente la eficiencia operativa y la capacidad del equipo para alcanzar sus metas de manera efectiva. Por lo tanto, se observa el 24%, de participante demuestra que rara vez la desorganización es evidente, aunque no siempre de forma constante. Y el 15% menciona que ocasionalmente se presencia la desorganización.

Ilustración 25 Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 21 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS



En los resultados obtenidos se evidencia que los empleados y trabajadores, representando un 51%, nunca experimentan demasiada presión por parte de su equipo teniendo un buen rendimiento laboral y un buen bienestar personal. Por lo tanto, el 28% indica que se ejerce una presión considerable sobre sus miembros, aunque no de manera absoluta, y el 15% menciona que ocurre ocasionalmente esta presión constante puede llevar al estrés y al agotamiento.

Tabla 31. *Estresor respecto a la falta de cohesión en los empleados.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	57,6%
Raras veces	2	6,1%
Ocasionalmente	3	9,1%
Algunas veces	3	9,1%
Generalmente	3	9,1%
Siempre	3	9,1%
Total	33	100,0%

Nota: Elaboración propia a través de los resultados obtenidos en el programa SPSS.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de los empleados 57.6% (n=19) no experimentan estrés por la falta de cohesión entre ellos, mencionando así que se sienten integrados y parte de un equipo unido. Sin embargo, un pequeño porcentaje 9.1% (n=3) en cada caso: ocasionalmente, algunas veces, generalmente y siempre, menciona experimentar problemas a la falta de cohesión en diferentes grados. Esto indica que algunos empleados enfrentan desafíos en la colaboración y comunicación dentro del equipo, lo cual puede afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral.

Tabla 32. *Estresor respecto a la falta de cohesión en los trabajadores.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	58,2%
Raras veces	3	4,5%
Ocasionalmente	8	11,9%
Algunas veces	3	4,5%
Frecuentemente	8	11,9%
Generalmente	6	9,0%
Total	67	100,0%

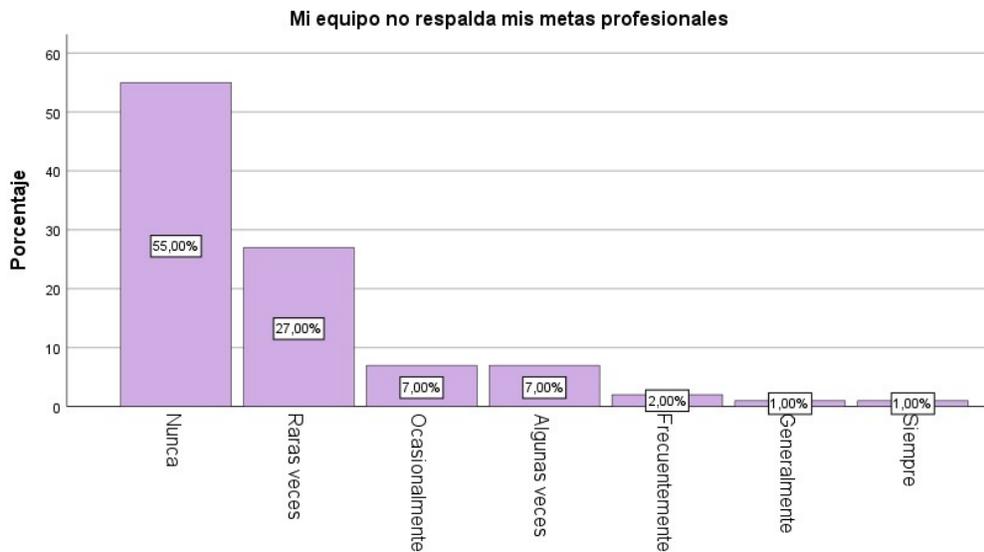
Nota: Elaboración propia a través de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los datos indican que la mayoría de los trabajadores 58.2% (n=39) perciben positivamente la colaboración entre ellos, ya que nunca experimentan falta de cohesión en el trabajo. Este alto porcentaje indica que la mayoría se siente integrada y parte de un equipo unido. Por otro lado, los porcentajes más bajos para ocasionalmente y frecuentemente 11.9% (n=8) cada uno, así como para generalmente 9.0% (n=6), señalan que algunos trabajadores enfrentan desafíos ocasionales en la cohesión del equipo. Esto podría reflejar momentos de menor colaboración o tensiones interpersonales que podrían afectar la dinámica del trabajo en equipo.

9.7. Dimensión 7: Respaldo de grupo.

Para analizar el presente factor se llevó a cabo el análisis de los ítems 8,19,23, por lo que a continuación se ofrece la valoración de cada uno de estos estresores.

Ilustración 26. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 8 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados obtenidos por los participantes representando un 55%, nunca se ha sentido afectado por lo cual siempre ha tenido el respaldo del equipo para el desarrollo y el éxito dentro de la organización el apoyo del equipo puede impactar positivamente en la motivación y en la capacidad del individuo para alcanzar sus objetivos profesionales. Por lo tanto, el 27% indica que

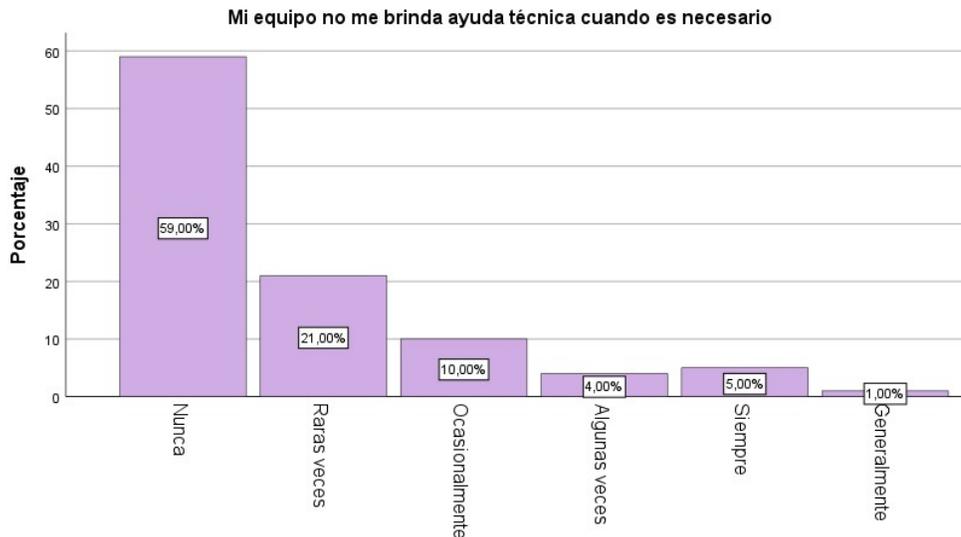
rara vez tiene el respaldo necesario de su equipo y el 7% se siente afectado por la falta de apoyo de sus compañeros hacia las metas profesionales del individuo es predominantemente un problema continuo y negativo para la mayoría, con solo una minoría experimentando apoyo ocasional.

Ilustración 27. *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 19 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS*



En los resultados obtenidos se observa que los participantes indican que el 47% nunca se ha sentido la falta de protección por parte del equipo ante demandas injustas de los jefes es un problema prevalente y persistente. El 27% que menciona que esto rara vez ocurre indica que una proporción considerable de veces el equipo no actúa como defensor frente a las demandas injustas, aunque puede haber intentos de respaldo en algunas circunstancias, y el 14% menciona que ocasionalmente no tienen la protección del equipo.

Ilustración 28 *Respuestas de los empleados y trabajadores del GADM-Z del ítem 23 del Cuestionario del estrés laboral OIT-OMS, obtenidas del programa SPSS.*



Según los resultados obtenidos podemos observar que los empleados y trabajadores indican que el 59% nunca se ha sentido afectado ya que su equipo si brinda ayuda técnica cuando es necesario actúa positivamente la capacidad del individuo para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva y eficiente, lo que genera motivación adicional en su trabajo. Por lo tanto, el 21% indica que rara vez se ha sentido afectado por su equipo y el 10% ocasionalmente la falta de ayuda técnica por parte del equipo es predominantemente un problema continuo y negativo para la mayoría, con solo una minoría experimentando apoyo técnico ocasional.

Tabla 33. *Estresor respecto al respaldo de grupo en los empleados.*

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Nunca		54,5%
Raras veces	18	18,2%
Ocasionalmente	6	9,1%
Algunas veces	3	6,1%
Frecuentemente	2	3,0%
Generalmente	1	3,0%
Siempre	1	6,1%
Total	2	100,0%
	33	

Nota: Elaboración propia de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los empleados 54.5% (n=18) sienten que reciben apoyo positivo de sus compañeros de trabajo, ya que nunca experimentan falta de respaldo. Esto indica que la mayoría se percibe respaldados por sus colegas. Por otro lado, un porcentaje significativo 18.2% (n=6) experimentar raras veces falta de respaldo, lo que indica que algunos empleados pueden sentirse menos apoyados en ocasiones específicas. Además, un pequeño porcentaje 9.1% (n=3) menciona experimentar ocasionalmente falta de respaldo, lo que podría reflejar momentos de menor colaboración o apoyo entre compañeros.

Tabla 34. Estrés respecto al respaldo del grupo en los trabajadores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	65,7%
Raras veces	3	4,5%
Ocasionalmente	9	13,4%
Algunas veces	6	9,0%
Generalmente	5	7,5%
Total	67	100,0%

Nota: Elaboración propia de los resultados producidos en el programa SPSS.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores 65.7% (n=44) siente que recibe apoyo constante de su equipo de trabajo, ya que nunca se encuentran sin respaldo por parte de sus compañeros. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría se siente respaldada y valorada por sus colegas, lo cual es esencial para una colaboración efectiva y un ambiente laboral positivo. Por otro lado, porcentajes menores para ocasionalmente 13.4% (n=9) y algunas veces 9.0% (n=6) indican que una minoría experimenta niveles variables de respaldo del grupo. Esto podría reflejar momentos donde el apoyo entre colegas puede ser menos consistente o donde surgen ocasionalmente tensiones en la colaboración.

Para cumplir con el **tercer objetivo:** proponer las estrategias de intervención y recomendaciones encaminadas a la buena gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, se considerará la estadística descriptiva antes presentada.

Una vez que hemos identificado el nivel de estrés en los empleados y trabajadores conjuntamente con los estresores asociados al mismo, podemos comprender las necesidades y recursos para manejarlo adecuadamente. Es así que se propone un conjunto de iniciativas para mantener niveles saludables de estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo más satisfactorio y eficiente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora. El propósito es establecer una ruta que se pueda llevar a cabo para que cada empleado y trabajador se sienta respaldado, valorado y motivado a alcanzar su máximo potencial, contribuyendo así al éxito colectivo de la organización.

Tabla 35. Propuesta de intervención para fortalecer la gestión del GADM-Z en el ámbito de GTH

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener los bajos niveles de estrés laboral, por medio del fortalecimiento del bienestar y la salud mental de los trabajadores y empleados del GAM-Z, para asegurar un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.
Programas de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para mejorar el bienestar emocional y la productividad de los empleados y trabajadores, se ofrecen talleres prácticos destinados a enseñar técnicas efectivas para manejar el estrés diario, fomentar la atención plena (mindfulness) y promover la relajación. Dentro de los programas adaptados a los gerentes y supervisores del GAD Municipal de Zamora para desarrollar habilidades de liderazgo, gestión emocional y comunicación interpersonal, con el fin de mejorar el clima laboral, aumentar la motivación y mejorar la gestión de equipos.
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal implementando políticas de horarios de trabajo flexibles y opciones de trabajo remoto. ▪ Facilitar permisos y licencias para satisfacer las necesidades personales y familiares sin afectar negativamente a los empleados.
Comunicación Abierta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer canales confidenciales y efectivos para que los empleados y trabajadores del GAD Municipal de Zamora expresen sus preocupaciones y sugerencias de mejoras, con el fin de promover un entorno laboral donde se sientan escuchados, valorados y apoyados. ▪ Organización de reuniones regulares para promover la transparencia y la participación activa en la mejora del clima laboral y la eficiencia organizativa, así como para encontrar soluciones colaborativas
Apoyo Psicológico y Asistencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar servicios de apoyo psicológico y asesoramiento accesibles y confidenciales para los empleados y trabajadores del GAD Municipal de Zamora para mejorar el bienestar emocional y la resiliencia. ▪ Garantizar la atención profesional y confidencialidad para abordar una variedad de necesidades emocionales y personales. Dentro del GAD Municipal de Zamora, se han establecido programas estructurados de mentoría y apoyo entre compañeros. promover relaciones colaborativas y de apoyo mutuo entre los empleados para mejorar el entorno laboral y el crecimiento profesional.
Mejora del Entorno Físico de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprometido a crear y mantener un entorno de trabajo limpio, seguro y ergonómico para todos los empleados y trabajadores del GAD Municipal de Zamora para mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar general de los participantes. ▪ Dentro del GAD Municipal de Zamora, implementar medidas de seguridad y salud ocupacional para proteger la integridad física y promover el bienestar en el lugar de trabajo, lo que resultará una reducción del estrés y un aumento de la satisfacción en el trabajo. ▪ Integrar áreas de descanso y áreas verdes en las instalaciones laborales. crear un ambiente donde los empleados y trabajadores puedan relajarse y sentirse bien emocionalmente durante su jornada laboral.

10. Análisis de resultados.

La investigación se desarrolló con una muestra de 100 participantes dividiéndoles en 33 empleados y 67 trabajadores en los cuales identificamos los datos sociodemográficos de los empleados que revelan una distribución equilibrada por género, con un ligero predominio masculino 51.5% frente a 48.5% femenino, lo que indica una relativa igualdad en la fuerza laboral y posiblemente refleje políticas inclusivas en el lugar de trabajo. La mayoría de los empleados se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años 57.6%, seguidos por el grupo de 41 a 50 años 27.3%, sugiriendo una fuerza laboral predominantemente madura y experimentada. Los cargos predominantes son abogados y analistas 9.1% cada uno, reflejando una estructura organizativa donde estos roles son fundamentales. El departamento jurídico es el más numeroso 12.4%, seguido de tecnología y gestión social 9.1% cada uno, indicando un enfoque en legalidad, innovación tecnológica y compromiso social. La mayoría de los empleados tienen contratos ocasionales 48.5%, aunque también hay un número significativo con nombramientos permanentes 42.4%, lo que sugiere una estructura laboral flexible, pero con estabilidad en roles clave. Todos los empleados están afiliados al régimen LOSEP 100%, mostrando un marco laboral definido por la ley para el sector público en Ecuador. La gran mayoría posee educación superior 90.9%, destacando un alto nivel de formación académica y especialización en la fuerza laboral, con una minoría que tiene solo educación de bachillerato 9.1%. En cuanto a la remuneración, hay una variedad de salarios, con diferencias que pueden estar relacionadas con las responsabilidades de los roles ocupados dentro de la organización. donde el salario de \$1,412 representa el 21,2% del total, seguido por \$986 que equivale al 12,1%, y finalmente \$2,368 que corresponden al 9,1%. Así mismo se llevó a cabo los resultados de los datos sociodemográficos de los trabajadores los cuales revelan una composición mayoritaria de género masculino, que representa el 65.7% del total de la muestra, frente a un 34.3%

de género femenino. Esta distribución indica una notable disparidad de género en la fuerza laboral analizada. En términos de edad, la mayoría de los trabajadores se concentran en el rango de 31-40 años, abarcando el 55.2% de la muestra, seguido por los grupos de 20-30 años 28.4%, 41-50 años 14.9%, y 51-65 años 1.5%. Esto señala una prevalencia significativa de trabajadores en la etapa media de su carrera profesional. En cuanto al cargo, los obreros constituyen el grupo más numeroso con un 19.4%, seguidos por choferes de recolectores con un 10.4%. Las actividades de acuerdo a la variedad de departamentos mayormente se desarrollan en obras públicas, que representan el 65.7% de los trabajadores, destacándose también roles en gestión social 6.0% y mantenimiento/agricultura 4.5%. Respecto a los tipos de contrato, el temporal es predominante con un 50.7%, seguido por el ocasional 28.4%, mientras que el indefinido representa un 14.9%. Todos los trabajadores están bajo el régimen del Código de Trabajo, indicando una protección laboral uniforme. En cuanto a la educación, la mayoría tiene nivel de bachillerato 82.1%, seguido por educación superior 13.4%. Finalmente, la mayoría de los trabajadores percibe un salario de \$561, con una proporción significativa recibiendo cantidades cercanas o ligeramente superiores de acuerdo a su cargo laboral dentro de la organización.

El análisis de los resultados obtenidos en cuanto al nivel de estrés de los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora indican un patrón consistente de baja incidencia de estrés en ambos grupos consistentemente que la gran mayoría un 97.0%, reporta un bajo nivel de estrés. Sin embargo, es crucial notar que un pequeño pero significativo 3.0% de los participantes aún experimentan estrés. En el caso de los empleados, el 93.9% muestra un bajo nivel de estrés, mientras que solo un 6.1% reporta estrés. Por otro lado, en el grupo de trabajadores, el 98.5% presenta un bajo nivel de estrés, con solo un 1.5% experimentando estrés. Estos hallazgos indican que tanto empleados como trabajadores dentro de

la institución probablemente disfrutan de un entorno laboral positivo y de apoyo, lo que podría contribuir a niveles bajos de estrés. Esto sugiere también que la gestión de recursos humanos y las políticas organizacionales podrían estar promoviendo un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, favoreciendo así el bienestar general de los empleados y trabajadores.

El análisis de los resultados obtenidos en cuanto a los estresores asociados al estrés laboral sobre el clima organizacional de acuerdo a la distribución correspondientes a los ítems 1,10,11,20 los cuales nos facilitó evaluar el nivel de estrés del presente estresor en los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Zamora, lo cual nos indica que la mayoría de los empleados muestran niveles bajos de estrés, con un significativo 66.7% indicando que nunca experimentan estrés debido a factores organizacionales. Esto sugiere un ambiente laboral generalmente libre de tensiones severas, lo cual es positivo para la productividad y el bienestar de los empleados. Además, el 55.2% de los trabajadores reportan una percepción positiva del clima organizacional al indicar que nunca experimentan aspectos negativos relacionados con el estrés en el trabajo. Este hallazgo refleja una cultura organizacional mayoritariamente satisfactoria y favorable para la realización de sus tareas. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje, 7.5% en los trabajadores ocasionalmente, frecuentemente y generalmente respectivamente, menciona enfrentar un clima negativo con cierta regularidad, lo cual indica áreas de mejora potencial en la gestión del ambiente laboral. Seguido del análisis de resultados obtenidos sobre el estresor relacionado con la estructura organizacional de acuerdo a la distribución correspondiente a los ítems 2,12,26,24, en los cuales nos facilitó evaluar el nivel de estrés del presente estresor en empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Zamora revelan una tendencia mayoritariamente positiva. En el caso de los empleados, un significativo 60.6% reporta nunca experimentar estrés debido a la estructura organizacional, lo

cual sugiere una percepción mayoritariamente favorable. Un porcentaje menor, 15.2%, indica experimentar estrés frecuentemente, posiblemente atribuible a desafíos estimulantes dentro de la organización. Los porcentajes más bajos para estrés ocasional y generalmente, ambos 9.1%, destacan áreas potenciales de mejora en la gestión y comunicación interna para fortalecer el bienestar y la eficiencia laboral. En contraste, los trabajadores muestran una percepción similarmente positiva con un 58.2% que nunca enfrenta problemas con la estructura organizacional. Esta mayoría indica que la mayoría de los trabajadores consideran que la estructura organizacional está bien diseñada y facilita efectivamente sus responsabilidades diarias. Sin embargo, los porcentajes más bajos para situaciones de estrés ocasional y regular, 9.0% cada uno, junto con ocasiones raras y algunas veces, ambos 7.5% sugieren que una minoría de trabajadores enfrenta desafíos recurrentes en relación con la estructura organizacional. En conclusión, aunque tanto empleados como trabajadores mayoritariamente perciben positivamente la estructura organizacional, ambos grupos señalan áreas específicas donde pueden implementarse mejoras para mitigar el estrés y mejorar aún más la eficacia organizacional. Así mismo el análisis de los resultados obtenidos en cuanto al estresor sobre el territorio organizacional de acuerdo a la distribución correspondientes a los ítems 3,15,22 los cuales nos facilitó percibir el nivel de estrés del factor ante mencionado en los empleados y trabajadores, lo cual nos indica una percepción mayoritariamente positiva entre los empleados, con un notable 60.6% indicando que nunca experimentan estrés relacionado con esta área. Esto sugiere una gestión efectiva y una estructura clara dentro de la organización, proporcionando un entorno de trabajo estable y bien definido. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 9.1%, menciona experimentar estrés ocasionalmente, sugiriendo posibles áreas de mejora en la comunicación o en la claridad de las responsabilidades dentro del territorio organizacional. La mayoría significativa de trabajadores, un 64.2%, percibe

positivamente el territorio organizacional al no enfrentar dificultades con esta área, lo que refleja una adaptación cómoda dentro de los límites establecidos. No obstante, los porcentajes más bajos para quienes enfrentan desafíos ocasionalmente, frecuentemente, generalmente y siempre, señalan la existencia de problemas continuos en la estructuración de roles y responsabilidades, indicando áreas donde podría ser necesario mejorar la claridad y la eficiencia organizativa. A continuación, se presenta el análisis de los resultados sobre el estresor respecto a la tecnología de acuerdo a la distribución correspondientes a los ítems 4,14,25 los cuales nos facilitó la valoración del nivel de estrés en los empleados y trabajadores del estresor señalado, un 57.6%, los empleados perciben que la tecnología disponible les facilita sus tareas diarias sin generar estrés significativo. Esto nos indica una infraestructura tecnológica eficiente que respalda las operaciones cotidianas de manera efectiva. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 12.1%, experimenta estrés algunas veces, indicando posibles desafíos ocasionales con la tecnología que podrían requerir mejoras o ajustes específicos para mitigar estas tensiones menores. Los datos también muestran que el 64.2% de los trabajadores tiene una actitud positiva hacia la tecnología en su lugar de trabajo, no encontrando problemas significativos con su uso. Este alto porcentaje sugiere una integración exitosa de la tecnología en el entorno laboral, mejorando la eficiencia y la comodidad de los empleados. No obstante, un 9.0% enfrenta dificultades ocasionales y un 7.5% algunas veces, señalando áreas donde podrían ser necesarias mejoras adicionales para optimizar la experiencia general del usuario con la tecnología en la organización. Además, el análisis de los resultados sobre el estresor respecto a la influencia de los líderes de acuerdo a la distribución correspondiente a los ítems 5,6,13,17, lo cual nos facilitó la valoración del nivel de estrés del mismo, muestran que la mayoría de los empleados, un 54.5%, perciben que sus líderes tienen una influencia positiva en ellos, reflejado en la ausencia de estrés significativo en esta relación. Esto sugiere que la mayoría encuentra a sus líderes efectivos,

inspiradores o al menos no generadores de tensiones. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 12.1%, menciona experimentar estrés ocasionalmente o raras veces, indicando posibles discrepancias en estilos de liderazgo, comunicación u otras expectativas. Además, un 9.1% informa de estrés frecuente en la relación con sus líderes, sugiriendo áreas que podrían beneficiarse de una gestión más atenta y mejora en las interacciones líder-empleado. En términos generales, el 68.7% de los trabajadores tiene una percepción positiva de la influencia de sus líderes, no experimentando problemas significativos en esta dinámica. Este alto porcentaje subraya la importancia de un liderazgo efectivo para mantener un ambiente laboral positivo y productivo, aunque un 9.0% y un 7.5% ocasionalmente y raras veces respectivamente, indican áreas donde es crucial fortalecer la comunicación y claridad en las expectativas para mejorar aún más la relación líder-empleado. El análisis de los resultados sobre el estresor respecto a la falta de cohesión de acuerdo a la distribución de los ítems 7,9,18,21, lo cual nos favoreció para la valoración del nivel de estrés en el que se encuentra el presente factor en los empleados y trabajadores, muestran que la mayoría de los empleados, un 57.6%, no experimenta estrés debido a este factor, indicando que se sienten integrados y parte de un equipo unido. Sin embargo, un pequeño porcentaje, un 9.1% en cada caso (ocasionalmente, algunas veces, generalmente y siempre), menciona enfrentar problemas de falta de cohesión en diferentes grados. Esto sugiere que algunos empleados enfrentan desafíos en la colaboración y comunicación dentro del equipo, lo cual puede afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral. Por otro lado, en cuanto a la percepción positiva de la colaboración de los trabajadores, el 58.2% percibe que nunca experimenta falta de cohesión en el trabajo, lo que indica que la mayoría se siente integrada y parte de un equipo unido. No obstante, porcentajes menores para ocasionalmente, frecuentemente con un 11,9 % y generalmente 9,0%, sugieren que algunos trabajadores enfrentan desafíos en la cohesión del equipo, posiblemente

debido a tensiones interpersonales o momentos de menor colaboración que podrían beneficiarse de iniciativas para fortalecer la dinámica del trabajo en equipo. Y finalmente el análisis del estresor respecto al respaldo del grupo distribuido en los ítems 8,19,23 para así llevar a cabo la valorización del nivel de estrés entre los empleados y trabajadores, muestran que la mayoría de los empleados, un 54.5%, siente que recibe un apoyo positivo constante de sus compañeros de trabajo, ya que nunca experimentan falta de respaldo. Este alto porcentaje indica que la mayoría se percibe respaldada y valorada por sus colegas, lo cual es crucial para mantener un ambiente laboral colaborativo y positivo. Sin embargo, un porcentaje significativo, un 18.2%, menciona experimentar raras veces falta de respaldo, sugiriendo que algunos empleados pueden sentirse menos apoyados en situaciones específicas. Además, un pequeño porcentaje, un 9.1%, menciona ocasionalmente experimentar falta de respaldo, lo cual podría reflejar momentos de menor colaboración o apoyo entre compañeros. En cuanto a la percepción general del apoyo del equipo de trabajo, el 65.7% de los trabajadores nunca se encuentran sin respaldo por parte de sus compañeros, lo que subraya una cultura organizacional donde la mayoría se siente respaldada de manera consistente. No obstante, porcentajes menores para ocasionalmente y algunas veces indican que una minoría experimenta niveles variables de respaldo del grupo, lo cual puede ser resultado de tensiones interpersonales ocasionales o momentos de menor colaboración que podrían beneficiarse de esfuerzos continuos para fortalecer las relaciones entre colegas.

El análisis de las estrategias de intervención para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora está comprometido con el bienestar completo de sus empleados y trabajadores, proponiendo una serie de medidas para gestionar el estrés laboral de manera efectiva. Teniendo como objetivo implementar estrategias que aseguren que cada miembro del equipo se sienta respaldado, valorado y motivado para alcanzar su máximo rendimiento, promoviendo así un

ambiente laboral más satisfactorio y eficiente. A través de programas de capacitación en manejo del estrés, liderazgo positivo, flexibilidad horaria y apoyo psicológico, buscan no solo mejorar la salud emocional y mental de los colaboradores, sino también fortalecer la unidad y la colaboración dentro de los equipos.

11. Interpretación de los resultados.

La presente investigación, la cual se llevó a cabo con una muestra de 100 participantes entre ellos 33 empleados y 67 trabajadores se centra en identificar los datos sociodemográficos, evaluar el nivel de estrés laboral, determinar los estresores asociados a nivel de estrés laboral y proponer estrategias de intervención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora

Para cumplir con los objetivos específicos planteados, primeramente, hemos realizado la identificación de los datos sociodemográficos de los empleados y trabajadores muestran una estructura organizacional diversa y caracterizada por cierta igualdad de género entre los empleados, con un ligero predominio masculino, mientras que los trabajadores exhiben una mayor disparidad, siendo predominantemente masculinos. La edad refleja una fuerza laboral mayormente concentrada en los grupos de 31 a 40 años, indicando una etapa profesional activa y experimentada. Los roles más comunes entre los empleados son abogados y analistas, mientras que entre los trabajadores destacan obreros y choferes de recolectores, con un enfoque significativo en áreas como obras públicas y gestión social. La mayoría de los empleados tienen contratos ocasionales o permanentes, reflejando flexibilidad y estabilidad laboral respectivamente, y todos están afiliados al régimen LOSEP. En términos educativos, tanto empleados como trabajadores muestran una prevalencia de educación superior o bachillerato. Los salarios varían según las responsabilidades del cargo, indicando diferencias en compensación acorde a roles específicos dentro de la organización.

En cuanto a el primer objetivo específico, el nivel de estrés laboral revela que tanto empleados como trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora experimentan generalmente bajos niveles de estrés, con un notable 97.0% de los participantes reportando niveles bajos de estrés. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño pero significativo 3.0% aún enfrenta estrés. Entre los empleados, el 93.9% muestra bajos niveles de estrés, mientras que solo un 6.1% reporta niveles más altos. En contraste, entre los trabajadores, el 98.5% reporta bajos niveles de estrés, con solo un 1.5% experimentando niveles más elevados. Estos hallazgos sugieren que la institución posiblemente ofrece un entorno laboral positivo y de apoyo, reflejando políticas organizacionales y de recursos humanos que podrían estar promoviendo un equilibrio efectivo entre la vida laboral y personal. Los resultados obtenidos en nuestro estudio difieren con la investigación de Bone and Rosado (2021), en su trabajo de titulación “El estrés y su incidencia en el clima laboral en los servidores públicos del GAD cantón Tosagua”, en la cual encontró que trabajadores del GAD del Cantón Tosagua tuvieron como promedio general de 4,52% lo que lo convierte en un nivel de estrés de moderado a alto. Por otro lado, los resultados no se ajustan a la investigación de Rivas (2023) en su trabajo de titulación “El estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gonzanamá”, a través de la aplicación del cuestionario de escala de estrés laboral de la OIT-OMS concluyó que el personal administrativo del GADM de Gonzanamá presentaba altos niveles de estrés. Cabe recalcar que los temas de estas investigaciones son diferentes a la de este estudio.

En cuanto al segundo objetivo específico los estresores asociados a el nivel de estrés laboral revelan que la mayoría de los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora experimentan niveles bajos de estrés en varios aspectos clave del ambiente laboral. En términos generales, se observa que un alto porcentaje de empleados (66.7%) reporta

nunca experimentar estrés relacionado con factores organizacionales, indicando un entorno de trabajo mayoritariamente libre de tensiones severas que favorece la productividad y el bienestar. Similarmente, el 55.2% de los trabajadores indica que nunca enfrenta aspectos negativos relacionados con el estrés en el trabajo, lo cual sugiere una cultura organizacional satisfactoria y favorable para la realización de sus tareas. No obstante, se identifica que un pequeño porcentaje de empleados y trabajadores aún enfrenta estrés ocasional o frecuente en algunos ámbitos específicos, señalando áreas potenciales de mejora en la gestión del clima laboral y la comunicación interna para fortalecer aún más el bienestar y la eficiencia organizacional. Estos resultados obtenidos en el presente estudio sobre los estresores asociados al nivel de estrés entre empleados y trabajadores muestran discrepancias respecto a la investigación de Rivas (2023) titulada "El estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gonzanamá", ya que los principales factores estresantes identificados en el personal administrativo del GAD Gonzanamá, que a veces afectan el desempeño, son el clima organizacional y la estructura organizacional, los cuales están asociados con niveles elevados de estrés.

En cuanto a el tercer objetivo específico sobre proponer estrategias de intervención para Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zamora se ha desarrollado estrategias integrales para mejorar el bienestar de sus empleados y trabajadores, centradas en garantizar un ambiente laboral donde cada miembro se sienta respaldado y motivado. Las iniciativas incluyen programas de capacitación en manejo del estrés, promoción de liderazgo positivo, flexibilidad horaria y apoyo psicológico. Estas medidas no solo buscan mejorar la salud emocional y mental de los colaboradores, sino también fortalecer la cohesión y la eficiencia dentro de los equipos, promoviendo un entorno de trabajo más satisfactorio y productivo en la organización. Los resultados obtenidos en relación con las estrategias de intervención y las recomendaciones

orientadas hacia una gestión efectiva son consistentes con lo expuesto por Proaño (2017), en su artículo titulado "Metodología para elaborar un plan de mejora continua". Este artículo señala que un plan de mejora continua busca mejorar la eficiencia y eficacia organizacional mediante la implementación de estrategias que generen resultados favorables para el progreso y la mejora constante de la organización. Por lo tanto, es fundamental que todas las organizaciones implementen acciones destinadas a cumplir sus objetivos, identificando sus puntos débiles para abordarlos y proponer soluciones efectivas a los problemas identificados.

12. Conclusiones.

En conclusión, la presente investigación de estudio cuantitativo ha proporcionado similares niveles de estrés laboral en los empleados y trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Zamora, se puede concluir una vez aplicado a los 100 participantes entre ellos 33 empleados y 67 trabajadores que la estructura dentro del GADM exhibe una diversidad notable, tanto en términos de género como de roles ocupacionales, con una mayoría equilibrada de empleados y una predominancia masculina entre los trabajadores. La concentración de la fuerza laboral en el grupo de edad de 31 a 40 años indica una etapa profesional activa y experimentada, respaldada por una mayoría con educación superior

Los hallazgos sobre el nivel de estrés indican que un alto porcentaje de empleados y trabajadores experimentan bajos niveles de estrés, reflejando un entorno laboral probablemente favorable gracias a políticas o prácticas organizacionales que apoyan y promueven el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados y trabajadores (Robbins & Judge, 2009), permitiendo, por ejemplo, el uso de horarios flexibles para que concilien situaciones de conflicto en las que se ve comprometida la relación entre las responsabilidades del trabajo y aspectos de la vida personal o familiar. Además, es probable que la siguiente generación de empleados manifieste

preocupaciones semejantes. La mayoría de los estudiantes universitarios dicen que uno de sus principales objetivos laborales es conseguir un equilibrio entre vida personal y trabajo. Quieren tener "una vida" aparte de un trabajo. Las organizaciones que no ayudan a su personal a establecer este equilibrio tendrán cada vez más dificultades para atraer y retener a los empleados más capaces y motivados. A pesar de ello, existen áreas específicas identificadas como estresores organizacionales que afectan a una minoría de empleados y trabajadores, sugiriendo la necesidad de mejoras adicionales en la gestión del clima laboral y la comunicación interna.

Respecto a los estresores asociados al estrés laboral en los empleados y trabajadores, la mayoría de los participantes informó no experimentar estrés relacionado con factores organizacionales, sugiriendo un ambiente de trabajo libre de tensiones severas, aunque se identificaron áreas de mejora en la gestión del clima laboral.

Las estrategias de intervención propuestas, como los programas de capacitación en manejo del estrés y el apoyo psicológico, están diseñadas para fortalecer aún más el bienestar emocional y la eficiencia, en los empleados y trabajadores mediante programas de capacitación en manejo del estrés, liderazgo positivo, flexibilidad horaria y apoyo psicológico, con el objetivo de mejorar la cohesión y eficiencia dentro de los equipos y promover un ambiente laboral más satisfactorio y productivo en la organización.

Finalmente, si existieron limitaciones al realizar la presente investigación, debido a la dificultad para movilizarnos a las diferentes zonas rurales y urbanas en la cual se encontraban los empleados y trabajados, así mismo a la falta de tiempo para la aplicación del cuestionario a toda la población propuesta.

13. Referencias bibliográficas.

Diario Crónica. (2022). Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el Ecuador. Recuperado de: [Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador – DIARIO CRÓNICA \(cronica.com.ec\)](#)

Mena, M. (2022). 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. Statista. Recuperado de: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Gallup%2C%20los%20trabajadores%20de,el%20estr%C3%A9s%20declarado%20fue%20menor>

Vélez, M. (2021). “Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021”. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/V%c3%a9lez%20Ar%20Mar%c3%ada%20Augusta.pdf>

Regueiro, A. (s/f). CONCEPTOS BÁSICOS: ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA?. Recuperado de: [tallerestrés.pdf \(uma.es\)](#)

Stephen P. Robbins; Timothy A. Judge (2009). Comportamiento Organizacional. PEARSON EDUCACIÓN, México. 13 edición.

Grupo IOE. (2018). Tipos de estrés laboral y como saber reconocerlos. Recuperado de: [Tipos de Estrés Laboral | Efectos y Consecuencias - Grupo IOE](#)

Oliveras, M. (2015). Estrés laboral. Recuperado de: [Estrés laboral: qué es,](#)

Pulso Salud. (s/f). El estrés laboral: ¿Qué es, causas, consecuencias y cura?.

Recuperado de: [Estrés laboral | ¿Qué es? | Mejor productividad \(pulsosalud.com\)](#)

Pluxee. (2023). Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores.

Recuperado de: [Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores | Pluxee \(sodexo.com.mx\)](#)

Sanchez, A. (2023). Cómo prevenir el estrés laboral en el lugar de trabajo.

Recuperado de: [\(16\) Cómo prevenir el estrés laboral en el lugar de trabajo | LinkedIn](#)

Sampieri, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: [Metodologia de la Investigacion Hernandez Sampieri 6a Edicion \(esup.edu.pe\)](#)

14. Anexos.

Anexo 1 Solicitud aprobada por el consejo de carrera.



ADO-1534-2024-B82-OF
Cuenca, 22 de abril de 2024

Asunto: PROPUESTA TT GIMGER JAPON Y CISNE GUERRERO

Magister
Pedro Andres Muñoz Arteaga
Director De Carrera De Psicología y Psicología Clínica
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

Magister
Isabel Catalina Flores Sisalima
Docente Ocasional
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

Magister
Alvaro Esteban Lucero Arias
Docente Ocasional
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

Magister
Diana Carolina Zuñiga Ortega
Docente Titular Auxiliar Nivel 1
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
En su Despacho

De mi consideración:

Luego de haber revisado la propuesta de práctica de investigación denominada "El estrés laboral en los trabajadores y empleados del GAD municipal del cantón Zamora, periodo marzo-junio 2024", de autoría de las estudiantes GIMGER YULISA JAPON CARCHIPULLA y GEOVANNA DEL CISNE GUERRO CABRERA, me permito informar que dicho proyecto de titulación cumple con lo establecido por la UPS y expreso mi voluntad de asumir la tutoría del mismo.

Con sentimientos de respeto.

Atentamente,

Magister Gilberto Segundo Brito Astudillo
DOCENTE TITULAR AUXILIAR NIVEL 1



ADO-1534-2024-B82-OF
Cuenca, 22 de abril de 2024

Copia:
Narcisca Del Rosario Ortiz Galindo
Auxiliar 2 De Secretaria De Campus

NUT: 4990-ADO-UPS-2024

GB

