

# Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, 2020

*Stress and Job Satisfaction of the Hygiene Personnel of the Municipal Government of Esmeraldas, 2020*

 Mgt. Ma. De Lourdes Solís Murillo<sup>1</sup>

 Mgt. Edgar Aguayo Daza<sup>2</sup>

Artículo recibido el 11/05/2022

Artículo aprobado el 19/08/2022

## Resumen

El objetivo de este estudio es analizar el estrés y los niveles que presentan los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas en su satisfacción. Fue una investigación cuantitativa con enfoque descriptivo, no experimental y de campo. La población se conformó por una muestra de 196 funcionarios a quienes se les aplicó la encuesta de estrés laboral OIT-OMS (2016) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Entre los resultados se evidenció que el nivel de estrés alcanzó el 38% considerado como bajo con estresores como la influencia del líder y el respaldo de grupo que estuvieron por encima de la media; y el nivel de satisfacción laboral fue del 51% en los rangos de intermedio con tendencia a satisfecho; sin embargo, resalta el factor prestaciones como insatisfacción debido a la escasa o poca negociación. Como conclusión se percibe que los bajos niveles de estrés no han incidido en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes se han mostrado cómodos y conformes de realizar sus actividades en esta área operativa de la institución en un período de confinamiento como lo fue la pandemia por Covid-19. Así mismo se señalan estrategias para minimizar los estresores y fortalecer la satisfacción en el departamento.

\_67

**Palabras clave:** estrés; satisfacción en el trabajo; estresores laborales, pandemia Covid-19.

**Citar como:** Solís, M; Aguayo, E. (2022). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. *Visión Empresarial*, Vol. 1 No. 2, 67-76.

<sup>1</sup> Mgt. María de Lourdes Solís Murillo. Doctorante por la Universidad Benito Juárez en Dirección de Proyectos/Magíster en Administración de Empresas/Licenciada en Administración de Empresas Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. [maria.solis@pucese.edu.ec](mailto:maria.solis@pucese.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0003-1840-724X>

<sup>2</sup> Mgt. Edgar Santiago Aguayo Daza. Magíster en Gestión de riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales. Abogado de los tribunales y juzgados de la República del Ecuador

## Abstract

The objective of this study is to analyze the stress and the levels that the workers of the hygiene department of the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of Esmeraldas present in their satisfaction. It was quantitative research with a descriptive, non-experimental, and field approach. The population was made up of a sample of 196 officials to whom the ILO-WHO work stress survey (2016) and the job satisfaction questionnaire S20/23 by Meliá and Peiró (1998) were applied. Among the results, it was evidenced that the level of stress reached 38% considered as low with stressors such as the influence of the leader and the support of the group that were above the average; and the level of job satisfaction was 51% in the intermediate ranges with a tendency to satisfied; however, the benefits factor stands out as dissatisfaction due to little or little negotiation. In conclusion, it is perceived that the low levels of stress have not affected the job satisfaction of the collaborators, who have been comfortable and satisfied to carry out their activities in this operational area of the institution in a period of confinement such as the pandemic due to Covid-19. Likewise, strategies are indicated to minimize stressors and strengthen satisfaction in the department.

**Keywords:** stress; job satisfaction; work stressors, Covid-19 pandemic.

## Introducción

El estrés es el fenómeno presentado con más frecuencia en las empresas e instituciones, sea por los cambios que se dan en los lugares de trabajo, por la monotonía de las actividades realizadas, por el cansancio de los trabajadores, entre otros aspectos. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) es la reacción que se encuentra presente en los individuos ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus capacidades, conocimientos o experiencia laboral y todo ello genera reacción por no tener la capacidad para afrontar y superar de forma eficaz la situación presentada.

Se considera al estrés como aquellas reacciones que tiene un trabajador debido a la carga emocional o física que puede presentarse, derivado de su trabajo o de la vida cotidiana. El estrés por lo general convive con el individuo y es inevitable, en función de ello, existen dos tipos: positivo o eustres, el cual estimula al individuo a enfrentar problemas y buscar soluciones, mediante la creatividad y proactividad en las situaciones que se presentan en la persona; y el negativo o distrés que se considera como desagradable porque se presentan con fatiga y malestar; y que además no es adaptativo porque ya existen situaciones fisiológicas prolongadas en el organismo.

El estrés como entidad patológica se presenta siguiendo un patrón en el organismo, es decir no es repentino, no aparece de la nada, por lo tanto; se consideran tres fases: la reacción de alarma que es la respuesta inmediata a una amenaza que enfrenta el trabajador, si los estresores continúan presentes da paso a la fase de resistencia que puede estar en períodos largos desarrollando estrategias de supervivencia, luego de ello si el estrés se prolonga el individuo se agota desembocando en enfermedades puesto que las reservas del cuerpo están agotadas, llegando a la depresión e incluso el suicidio.

Es importante medir el estrés laboral ya que permite identificar oportunidades de mejora en una empresa, pues esta variable es considerada una problemática mundial por las situaciones estresantes que tienen los individuos al enfrentarse a los cambios y exigencias de trabajo del mundo moderno, experimentando sintomatología como preocupación, ansiedad, angustia y descontrol sobre las tareas y responsabilidades que ejercen en los trabajadores los subordinados, pares y jefes (Suárez, 2013). Por lo tanto; la medición del estrés laboral es importante porque ayuda a proteger la salud y bienestar de los empleados, mejora la productividad y rendimiento laboral, contribuye a un clima laboral saludable, permite la toma de decisiones basada en datos y ayuda a cumplir con los requisitos legales y de responsabilidad corporativa.

La satisfacción laboral de los empleados se refleja en su nivel de felicidad y bienestar en relación con su entorno de trabajo y su desempeño en él. Es un factor crucial para la productividad y el buen funcionamiento de una empresa (COFIDE, 2021). Es importante para las organizaciones tener en cuenta la satisfacción laboral de sus empleados, ya que puede afectar la retención del talento, la productividad, la calidad del trabajo y el clima laboral en general. Por lo tanto, muchas empresas implementan estrategias y políticas para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, como programas de reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, políticas de conciliación laboral y personal, y fomento de un ambiente laboral positivo y saludable.

La emergencia sanitaria en el mundo se presentó a inicios del año 2020 producto del rápido contagio de virus SAR-COV2, más conocido como Covid-19 por su aparición en diciembre de 2019 en Wuhan, China; fue declarada una pandemia global en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los primeros diagnósticos realizados, indicaron que afectaba

principalmente a los adultos mayores y a personas con enfermedades preexistentes o con un sistema inmunológico debilitado, debido a su alta contagiosidad como virus (Castro, 2020). A partir de esta declaración en todos los países se establecieron protocolos de confinamiento general a excepción de trabajadores de primera línea como salud y limpieza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas [GADME] (2020) tiene como misión planificar el desarrollo cantonal en función de prestar servicios públicos de calidad a la ciudadanía, apoyando el desarrollo local y promoviendo el mantenimiento del ambiente y proyectando el cambio respecto a las exigencias del mundo actual. Para ello cuenta con un área operativa con personal que realiza actividades como controles sanitarios, permisos de funcionamiento, uso de vía pública, mantenimiento y limpieza del cantón, entre otros. Algunos de estos funcionarios han presentado mayor esfuerzo para contribuir al logro de los objetivos institucionales, se han presentado ciertas situaciones por la carga de estrés que tienen para desarrollar sus funciones y que necesitan ser tomadas en consideración y analizarlas debido a que afectan al normal desarrollo de las actividades departamentales, pensando en que el estrés laboral se está convirtiendo en un problema presente se justifica su estudio para identificar causas y con ellas generar pautas para enfrentar este fenómeno sociolaboral y su relación que conlleva a la satisfacción laboral de los funcionarios municipales.

Concedores de que las funciones y carga laboral se incrementan cotidianamente, principalmente por las exigencias de la sociedad de contar con servicios públicos de calidad, se pretende con los resultados obtenidos del proceso investigativo, dotar de mecanismos o estrategias que permitan contrarrestar el estrés laboral y que ayuden a los funcionarios a sobrellevar de mejor forma sus responsabilidades laborales. El Municipio

de Esmeraldas antes, durante y después de la emergencia sanitaria que fue declarada por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) del cantón Esmeraldas mediante Acta de sesión 007 y las disposiciones gubernamentales, continuaron realizando sus labores cotidianas y prestaron su contingencia por encontrarse esta área como primera línea en la emergencia (Constitución de la República del Ecuador, 2020).

Con estos antecedentes se realizó un estudio a los trabajadores del Departamento de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, Ecuador durante el segundo semestre 2020, tiempo en el cual estaban realizando sus labores con confinamiento de la ciudadanía para conocer los niveles de estrés y satisfacción presentes en ello, con la finalidad de señalar estrategias que permitan fortalecer la condición laboral de los involucrados.

En Perú, un estudio buscó determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores del departamento de seguridad de una Municipalidad de Lima. Entre sus principales hallazgos evidenciaron una correlación positiva débil, además se identificó una correlación directa entre las dos variables, pero no es estadísticamente significativa, con una intensidad de relación débil. Los niveles de estrés y satisfacción laboral presentados fueron intermedio (63%) y bajo (48%) respectivamente (Chumo y Lozada, 2021).

Así mismo, se aplicó otro estudio en las áreas de atención al cliente y ventas de un Contac Center de Lima, en donde se aplicó la escala establecida por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para adaptar el instrumento en la entidad de estudio. Los resultados evidenciaron bajos niveles de estrés en el área de atención al cliente (20%) y en el área de ventas se presentaron niveles altos de estrés (22%) (Suárez, 2013).

Otro estudio desarrollado por Farfán (2020) determinó una relación negativa y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Piura, lo que significa que, a mayor estrés laboral presentados en los colaboradores es menor su satisfacción laboral. Además, identificó deficiencias en la infraestructura, equipamiento, mobiliario, inadecuado ambiente laboral, relaciones interpersonales negativas, sobrecarga laboral, repetitividad de funciones y falta de estímulos profesionales y económicos como los factores que inciden en esta relación.

En Ecuador, Mosquera (2021) identificó los factores que generan estrés, el nivel de afectación y la satisfacción laboral que existe en la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del GADMCE. Como resultado evidenció que el nivel alcanzado de estrés fue bajo con una calificación del 28%, expresando que se presenta rara vez y ubicando como principales factores generadores de estrés al respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional, tecnología y clima organizacional; así mismo identificó que el 96% de los funcionarios sienten satisfacción con su trabajo y las condiciones intrínsecas y extrínsecas de su entorno.

También, Paredes (2016) estudió cómo influye el estrés laboral en la satisfacción personal y profesional en una empresa de insumos médicos. A partir del análisis se estableció que los niveles de estrés son bajos y que aumentan cuando existen cambios en los sistemas tecnológicos, influencias negativas del líder, bajo respaldo de grupo de trabajo, entre otras. Al comprobar la hipótesis de investigación se verificó que el estrés actúa de forma independiente en los niveles de satisfacción laboral debido a que ambas variables se presentan en el colaborador de forma individual y con total independencia.

## Metodología

La metodología aplicada fue de corte descriptivo porque se presentan las características por factores en las variables estudiadas; cuantitativo por la forma de aplicar los instrumentos y la presentación de los resultados; de campo porque se levantó la información en el lugar de trabajo; y no experimental porque las variables no fueron manipuladas. La población estudio estuvo conformada por 399 funcionarios de la institución, con una muestra de 196 colaboradores; de éstos el 6% son funcionarios contratados bajo la Ley Orgánica de servidores públicos (LOSEP) y el 94% funcionarios contratados con el Código de trabajo.

Se aplicaron dos instrumentos: La encuesta de estrés laboral OIT-OMS (2016) compuesto por 27 preguntas agrupados en siete factores o estresores laborales: Respaldo de grupo, Falta de cohesión, Influencia del líder, Territorio organizacional, Tecnología, Estructura y Clima organizacional; con una escala valorativa de nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7); en cuanto a la interpretación se establecen los niveles de estrés como <90,2 como bajo nivel de estrés, entre 90,3 a 117,2 nivel intermedio, 117,3 a 153,2 estrés y >153,3 alto nivel de estrés. Este instrumento tiene una validez de Alpha de Cronbach de 0,96 considerado como alto.

Para valorar la satisfacción laboral se aplicó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) conformado por 23 preguntas distribuidos en cinco factores: Participación, Supervisión, Prestaciones recibidas, Ambiente físico y Satisfacción intrínseca con el trabajo; en una escala valorativa que va de 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho; este instrumento presenta una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,92 y validez criterial y de constructo considerada apreciable, permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción en los

colaboradores de una organización. Estos instrumentos fueron aplicados a los trabajadores quienes dieron su consentimiento verbal y aprobación por parte de la máxima autoridad, a quienes se les explicó que los datos serían utilizados solo para fines académicos.

## Resultados

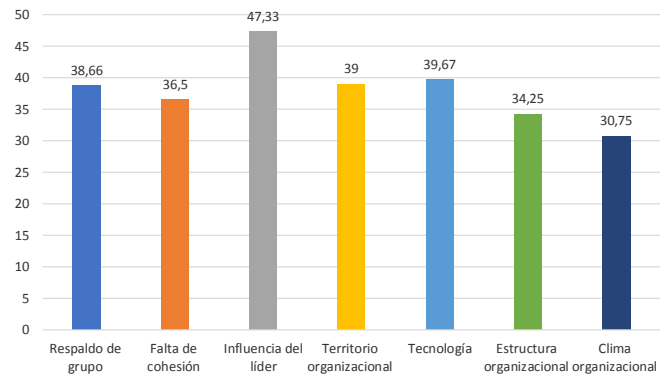
El estrés laboral es considerado como el conjunto de diversas reacciones desde la parte emocional hasta presentar en el trabajo comportamientos inadecuados; destacándose antes de esto sintomatología fisiológica (Weiler, 2014), por ello se analizaron los niveles de estrés en los funcionarios del GADME, con la finalidad de identificar los estresores laborales y los factores que afectan en la satisfacción laboral.

Los trabajadores que participaron del estudio fueron del área de higiene con contratación LOSEP (6%) y apegados al Código de Trabajo (94%). De ellos el 85% son de género masculino y el 15% femenino, con una edad comprendida en su mayoría entre 24 y 55 años y una escolaridad del 66% de estudios secundarios o colegiatura; además cabe destacar que el tiempo en funciones en la institución corresponde al 64% que lleva entre 11 y 20 años laborando.

De forma general el nivel de estrés percibido por los funcionarios del GADME fue bajo con un puntaje de 38,02 puntos, que de acuerdo con la valoración presentada en la escala del instrumento de estrés de la OIT-OMS (2016) se ubica en el nivel bajo de estrés <90,2.

El detalle de los niveles de estrés que presentan los funcionarios agrupados por factores o estresores laborales se aprecia en la Figura 1, en donde alcanzaron niveles por encima del nivel la influencia del líder, la tecnología, el territorio organizacional y el respaldo de grupo.

**Figura 1** Nivel de estrés laboral por factores



**Fuente:** Encuesta tomada a colaboradores GADME, 2021

Así mismo en función de los factores descritos se evidenció que dentro de la dimensión Influencia del líder, un 31% perciben que su jefe no se preocupa por sus subordinados y que el trabajo desarrollado no es completamente del agrado de sus superiores, generando desconfianza, lo que ha empezado a provocar cierto nivel de estrés por la situación.

En la dimensión Tecnología, un 36% expresan que no disponen de equipos o maquinarias con la tecnología adecuada y que además no tienen el conocimiento técnico para poder operar, volcándose en situaciones de estrés por sentir que el trabajo se retrasa y que podría ser de ayuda el conocimiento en los procesos tecnológicos.

Sobre el territorio organizacional considera un 25% que no cuentan con un espacio de trabajo propio y privado, lo cual ha generado que se presenten eventos entre compañeros que no han podido solucionar como grupo y han tenido que solicitar la intervención de supervisores.

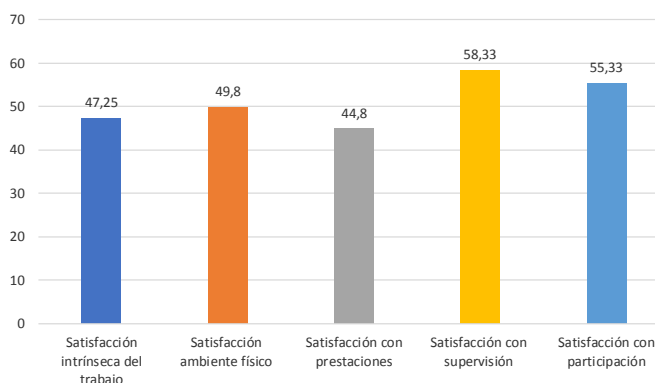
Así mismo en cuanto al respaldo de grupo perciben que el equipo no respalda las metas individuales del

trabajador, así como del sentido de protección que debe existir entre compañeros, todo ello alcanzando un nivel del 21%.

Por otro lado, la segunda variable abordada fue la satisfacción laboral de los colaboradores, que alcanzó de forma general en promedio el 51%, y que; en función de la escala del cuestionario de Meilá y Peiró (1998) se ubica en un nivel de satisfecho y bastante satisfecho, así mismo; los niveles por dimensión de la satisfacción se presentan en la Figura 2 en donde se aprecia insatisfacción en las prestaciones y con la dimensión intrínseca del trabajo.

A partir del análisis de las dimensiones bajas o de insatisfacción laboral, se presenta las prestaciones; en donde se muestra que el 32% no está satisfecho con los valores que perciben por el trabajo por el cual fueron contratados, encuentran pocas oportunidades de formación y capacitación; así como la escasa posibilidad de ser promovido a otros puestos más relevantes.

**Figura 2** Niveles de satisfacción laboral por factores



Fuente: Encuesta a colaboradores GADME, 2021

En cuanto a la satisfacción intrínseca del trabajo, los funcionarios expresaron en un 22% que no tienen posibilidades de realizar las cosas que le gustan y le motivan, además que sus objetivos y metas no son alcanzados desde su ubicación laboral.

**Tabla 1** Actividades propuestas

Factor/Estrés-Satisfacción	Actividad 1	Actividad 2	Metas
<b>Influencia del líder</b> <b>Satisfacción intrínseca</b>	Taller de liderazgo	Taller de motivación	Lograr desarrollar liderazgo en su función
<b>Tecnología</b> <b>Satisfacción con el ambiente físico</b>	Renovación equipos de trabajo	Capacitación uso equipos nuevos	Proporcionar equipos y tecnologías de vanguardia
<b>Territorio organizacional</b> <b>Satisfacción intrínseca</b>	Taller sobre equipos de trabajo	Distribución de espacios de trabajo	Generar clima y ambiente
<b>Satisfacción con la participación</b>	Estudios de casos	Círculos de discusión	Mejorar la participación en decisiones de trabajo que se planifican

Luego de haber analizado las variables estrés y satisfacción laboral, y en función de los resultados obtenidos de forma individual, en la Tabla 1 se detallan actividades que contribuyan a alcanzar las metas en cada uno de los factores que presentaron insatisfacción y nivel de estrés por encima del promedio, todo ello a ser considerado por las autoridades de la Dirección Municipal para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores.

## Discusiones

El nivel alcanzado de estrés laboral fue bajo y los niveles de satisfacción laboral fueron de muy satisfechos y bastantes satisfechos en los colaboradores de la Dirección de Higiene del Gobierno Municipal del cantón Esmeraldas en tiempos de confinamiento por la pandemia del Covid-19, los estresores laborales presentes y que superaron la media fueron influencia del líder, tecnología, territorio organizacional y respaldo de grupo.

74\_

A pesar de los resultados obtenidos en los que se muestra un bajo nivel de estrés, es importante analizar el factor influencia del líder en el cual se aprecia que en este factor los trabajadores de higiene perciben que su jefe no da la cara, no se preocupa por el bienestar de ellos y que no confía en el trabajo realizado. Es preciso comparar con el estudio de Suárez (2013) que considera que las acciones de liderazgo pueden ser consideradas como un ejercicio de autoridad y no como un tema de orientación en un beneficio en común.

Además de este factor también expresaron en algún momento haber tenido ciertas etapas de estrés. Aspectos como no sentir el respaldo de sus compañeros, no ser parte de un grupo estrecho de trabajo, no contar con suficientes equipos, y tener poco conocimiento sobre manejo tecnológico, han generado en alguna ocasión ciertos niveles de estrés que han podido ser manejados. Un punto importante fue conocer de ellos que a diferencia de la investigación realizada por Paredes

(2016) en donde se encontraron estresores laborales como ausencia de actividades de recreación, los trabajadores municipales al realizar su trabajo en confinamiento y con escasa presencia de ciudadanos y tráfico automotor, les proporcionó recreación.

La segunda variable estudiada fue la satisfacción laboral que alcanzó un nivel intermedio con tendencia a sentirse satisfechos, al igual que los resultados de Chumo y Lozada (2021) y Mosquera (2020); y a diferencia de Paredes (2016) que alcanzó niveles de muy satisfactorio en la participación en las decisiones que toma la empresa respecto de su trabajo; y del trabajo de Farfán (2019) en donde los trabajadores municipales de Piura presentan bajos niveles de satisfacción laboral al momento de ejercer sus labores debido a la falta de estímulos profesionales y económicos que motiven el desarrollo de sus funciones, así como el inadecuado clima organizacional entre los colaboradores.

Pese a presentarse algunos estresores laborales en su jornada laboral, la satisfacción laboral percibida por los colaboradores se marcó en un rango moderado con tendencia a alto, sin embargo, algunas insatisfacciones se presentaron por factores como la limpieza e higiene del puesto, oportunidades de formación y promoción, relación con supervisores y la participación en las decisiones del departamento, al igual que los resultados presentados por Mosquera (2021), que no marcaron niveles graves pero que deben ser tomados en cuenta para evitar que se incrementen.

Pese a que el factor prestaciones laborales fue el menos puntuado, los colaboradores expresaron que consideran que hay cumplimiento parcial de convenios y negociaciones como fue el caso de lo que se ofreció y luego se entregó del trabajo post pandemia. Otro aspecto fue el ambiente físico, pero más el relacionado con equipamiento, tecnología y capacitación. Como define Paredes (2016) cuando la gente recibe capacitaciones para



mejorar sus conocimientos, destrezas y habilidades, se vuelve más competente para su trabajo, lo que estimula el aumento de su satisfacción.

Por último, es importante destacar que este estudio puede ser abordado en un futuro para analizar las variables sociodemográficas como género, tipos de contratación, edad, entre otros; para identificar los estresores laborales y los niveles de satisfacción, así también como la correlación que pueda existir y conocer cómo afectaría en su desempeño.

## Conclusiones

Los trabajadores de la Dirección de Higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas percibieron un nivel bajo de estrés y una satisfacción de trabajo intermedia con tendencia a alta, considerado como bastante satisfechos en el tiempo de confinamiento de la población por la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID-19.

Entre los estresores que superaron el promedio del nivel de estrés se encuentran influencia del líder, insuficiencia de equipos tecnológicos, así como su manejo, no sentirse respaldados por sus jefes en los momentos en que se desenvolvían, así como no sentirse parte del grupo de trabajo y excesivo manejo de papeles en los procesos, así como incumplimiento entre las remuneraciones planificadas y las ejecutas durante el tiempo de emergencia.

Pese a presentar niveles intermedios de satisfacción de trabajo, los factores de insatisfacción encontrados en los colaboradores del Municipio destacan con la relación que tienen con sus supervisores y jefes; así como con la participación en las mesas de trabajo para tomar decisiones que afectan su desempeño laboral.

Con esto se concluye que los niveles de estrés considerados bajos no han tenido incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes, pese a la difícil situación mundial, se han mostrado cómodos y conformes de realizar sus actividades en esta área operativa de la institución; por lo que se presentaron algunas estrategias que pueden ser aplicadas por las autoridades del Gobierno Municipal y con ello mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores del área investigada.

## Referencias

- Castro, R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista Médica de Chile*, 148(2), 143–144. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872020000200143>
- COFIDE. (2021). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. México DF: COFIDE. Recuperado el 8 de junio de 2021, de <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Constitución de la República del Ecuador [CRE] (2020). Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Nacional. Registro Oficial Suplemento 163. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/suplementos/item/12726-suplemento-al-registro-oficial-no-163>
- Chumo Crovetto, J. E. y Lozada Sánchez, R. E. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito de Lima, 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54427>
- Farfán Yovera, M. E. (2020). *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46826>

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas. (2020). *Misión y Visión del GADME*. <https://esmeraldas.gob.ec/>
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. <https://oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/>
- Mosquera, M. (2021). *El estrés y la satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. OIT. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Paredes Alfaro, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <http://hdl.handle.net/10644/5103>
- Peiró, J. (2016). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide.
- Suárez Tunanñaña, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Weiler, A. (2014). *Encuestas de condiciones laborales - Un análisis comparativo*. Fundación Europea de Trabajo.