

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2017

Tema: Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

Autora: Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena

Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

Ambato- Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster y Licenciada Ruth Armenia Zamora Sánchez, Magíster, designadas por la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe de Investigación con el tema: “Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua”, elaborado y presentado por la Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**MARIA DOLORES
GUAMAN GUEVARA**

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**RUTH ARMENIA
ZAMORA SANCHEZ**

Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de Titulación presentado con el tema “Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena, autora bajo la Dirección de Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Firmado electrónicamente por:
**PAMELA MERCEDES
JURADO LLERENA**

.....
Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena
C.C.: 1600607566
AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**JORGE ENRIQUE
JORDAN VACA**

.....
Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster
C.C.: 1803079761
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Firmado electrónicamente por:
**PAMELA MERCEDES
JURADO LLERENA**

.....
Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena
C.C.: 1600607566

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento.....	3
2.2. Líneas de investigación	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
3.1. Tiempo de ejecución.....	4
3.2. Financiamiento	4
3.3. Autora.....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	5
4.1. Definición del problema de la investigación	5
4.2. Objetivos de la investigación.....	8
4.3. Justificación de la investigación.....	8
4.4. Marco teórico referencial	9
4.4.1. Antecedentes investigativos	9
4.4.2. Fundamentación Filosófica	13
4.4.3. Fundamentación Legal	13
4.4.4. Categorías fundamentales	16
4.4.5. Gráfico de inclusión interrelacionados.....	18
4.4.6. Factores psicosociales	19

4.4.7.	Satisfacción Laboral.....	22
4.5	Marco Metodológico	25
4.5.1	Enfoque de la investigación	25
4.5.2	Tipo de investigación	26
4.5.3	Población y Muestra.....	28
4.5.4	Recolección de información.....	30
4.5.5	Validez del instrumento	34
4.5.6	Procesamiento y análisis de información.....	36
5.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
5.1	Análisis de los resultados	37
6.	CONCLUSIONES	54
7.	RECOMENDACIONES	56
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PRESUPUESTO	4
TABLA 2 POBLACIÓN EN ESTUDIO	28
TABLA 3 ENCUESTA MEDICIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN	31
TABLA 4 ESCALA DE LIKERT	35
TABLA 5 GADS EN ESTUDIO.....	38
TABLA 6 NIVEL DE ESTUDIO DEL PERSONAL	39
TABLA 7 ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN.....	39
TABLA 8 EDAD DE LOS TRABAJADORES	40
TABLA 9 GÉNERO DE COLABORADORES	40
TABLA 10 CALIFICACIONES NIVEL DE SATISFACCIÓN	47
TABLA 11 DIFERENCIAS POR GÉNERO	50
TABLA 12 DIFERENCIAS POR EDAD	50
TABLA 13 DIFERENCIAS POR ANTIGÜEDAD	51
TABLA 14 DIFERENCIAS NIVEL DE ESTUDIO.....	51
TABLA 15 DIFERENCIAS POR CIUDAD.....	52
TABLA 16 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE VARIABLES.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
FIGURA 2 RED DE INCLUSIONES CONCEPTUALES SUBORDINACIÓN	19
FIGURA 3 ASPECTOS PSICOSOCIALES.....	22
FIGURA 4 GADS EN ESTUDIO.....	38
FIGURA 5 NIVEL DE ESTUDIOS	39
FIGURA 6 ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN.....	39
FIGURA 7 EDAD DE LOS TRABAJADORES	40
FIGURA 8 GÉNERO DE LOS COLABORADORES	40
FIGURA 9 CARGA Y RITMO DE TRABAJO	42
FIGURA 10 DESARROLLO DE COMPETENCIAS.....	43
FIGURA 11 LIDERAZGO	43
FIGURA 12 MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	44
FIGURA 13 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	44
FIGURA 14 RECUPERACIÓN	45
FIGURA 15 SOPORTE Y APOYO.....	45
FIGURA 16 RESULTADOS DE FACTORES PSICOSOCIALES	46
FIGURA 17 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL	47
FIGURA 18 FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	48
FIGURA 19 FACTORES PSICOSOCIALES Y PROMEDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	49
FIGURA 20 DIFERENCIAS POR GÉNERO	50
FIGURA 21 DIFERENCIAS POR EDAD	50
FIGURA 22 DIFERENCIAS POR ANTIGÜEDAD	51
FIGURA 23 DIFERENCIAS POR NIVEL DE ESTUDIO.....	51
FIGURA 24 DIFERENCIAS POR CIUDAD.....	52

DEDICATORIA

En la senda de la vida se presentan éxitos y fracasos con la bendición de Dios y mis padres he tenido la fortaleza para cumplir con mis propósitos y sueños.

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Gorky y Carmita, a mis hermanas Cristina y Valeria, a mi sobrina Emilia que, con su cariño, apoyo, comprensión, sacrificio y valiosos consejos me han acompañado y alentado a cumplir cada propósito y objetivo de mi vida. siendo mi alegría e inspiración para cada día ser mejor.

A mi esposo quien con amor y paciencia me ha apoyado incondicional para cumplir mis objetivos personales y profesionales.

Pamela Mercedes Jurado Llerena

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por estar presente en mi vida a mis padres, hermanas, sobrina y esposo por su apoyo, comprensión, sacrificio brindado cada día para lograr este objetivo y todas aquellas personas que me han apoyado moralmente y han sido mi soporte y compañía durante mi periodo de estudio.

Mi agradecimiento a los GADS de la provincia de Tungurahua por su colaboración y participación para fundamentar mi investigación.

Mi profundo agradecimiento a mi tutor Jorge Enrique Jordán Vaca por su ayuda constante en el desarrollo del presente trabajo.

Pamela Mercedes Jurado Llerena

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO COHORTE 2017

TEMA: LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTORA: *Psicóloga Industrial, Pamela Mercedes Jurado Llerena*

TUTOR: *Ingeniero, Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo territorial y empresarial*

FECHA: *08 de enero del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación: “Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Tungurahua”, se realiza con el apoyo de los gobiernos autónomos descentralizados municipales para identificar los factores psicosociales, el nivel de satisfacción de los colaboradores de las instituciones y la correlación que existe entre las dos variables en estudio. Para la definición de los resultados del estudio se trabajó con 367 colaboradores de toda la provincia de Tungurahua, a pesar de que el análisis estadístico revela con un 95 por ciento de nivel de confiabilidad, que es necesario trabajar con 343. La aplicación del instrumento se lo realizó a través de encuestas digitales, lo que permite que los colaboradores contesten obligatoriamente todas las preguntas para poder finalizar el cuestionario.

El estudio se centró en identificar las variables expuestas y su correlación, las que podrían llegar a afectar positiva o negativamente el clima organizacional, la cultura organizacional, la productividad de las personas que colaboran en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua y otras variables de estudio de la gestión del talento humano. En el presente estudio se

identificó siete factores psicosociales que pueden identificar situaciones que pueden producir inconvenientes a la salud de los colaboradores, como son: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización en el trabajo, recuperación, soporte y apoyo. El análisis de los siete factores psicosociales fue analizado bajo las características de las personas que las identifican como: ciudad en la que habitan, nivel de estudio, antigüedad de colaboración en la institución, edad y género de los colaboradores.

La correlación que existe entre las dos variables identifica que existe una correlación fuerte entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral, es decir, a mejores resultados en factores psicosociales se encuentra en una organización, mejor es el nivel de satisfacción laboral.

Los objetivos de la investigación han sido solventados con los resultados hallados en base al análisis de los datos con la identificación de los factores psicosociales, identificación del nivel de satisfacción de los colaboradores y la correlación existente entre las dos variables.

DESCRIPTORES: *FACTORES PSICOSOCIALES, NIVEL DE SATISFACCIÓN, GADS, CORRELACIÓN DE FACTORES, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CARGA Y RITMO DE TRABAJO, DESARROLLO DE COMPETENCIAS, LIDERAZGO, MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL, ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO, RECUPERACIÓN, SOPORTE Y APOYO*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO COHORTE 2017

THEME: PSYCHOSOCIAL FACTORS AND JOB SATISFACTION IN MUNICIPAL GOVERNMENTS ON TUNHURAGUA'S PROVINCE

AUTHOR: Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena

DIRECTED BY: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

LINE OF RESEARCH: Desarrollo territorial y empresarial

DATE: 08 de enero del 2021

EXECUTIVE SUMMARY

This research project: "Psychosocial factors and job satisfaction in Municipal Governments on Tungurahua's Province", is carried out with the support of the autonomous decentralized municipal governments to identify the psychosocial factors, the level of satisfaction of the institutions workers and the correlation between the two variables under study. To define the results of the study, we worked with 367 workers from the entire province of Tungurahua, despite the fact that the statistical analysis reveals with a 95 percent level of reliability, that it is necessary to work with 343. The application of the instrument carried out through digital surveys, which allows workers to answer all the questions in order to complete the questionnaire.

The study focused on identifying the exposed variables and their correlation, which could positively or negatively affect the organizational climate, the organizational culture, the productivity of the people who collaborate in the municipal governments on Tungurahua's province, and others variables of human talent management. As a result of the present study, seven psychosocial factors that can identify situations that can cause problems to the health of employees were identified, such as: work load and pace, development of skills, leadership, margin of action and control, organization at work, recovery and support. The analysis of the seven psychosocial factors was

analyzed under the characteristics of the people who identify them as: city where they live, study level, seniority of collaboration in the institution, age and gender of the workers.

The correlation that exists between the two variables identifies that there is a strong correlation between psychosocial factors and the level of job satisfaction, that is, the better results in psychosocial factors found in an organization, the better the level of job satisfaction.

The objectives of the research have been solved with the results found based on the analysis of the data with the identification of psychosocial factors, identification of the level of satisfaction of the workers and the correlation between the two variables.

KEYWORDS: *PSYCHOSOCIAL FACTORS, SATISFACTION LEVEL, GADS, CORRELATION OF FACTORS, TUNGURAHUA PROVINCE, WORK LOAD AND RATE OF WORK, SKILLS DEVELOPMENT, LEADERSHIP, ACTION AND CONTROL, WORK ORGANIZATION, RECOVERY, SUPPORT.*

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como objeto identificar la relación entre variables de importancia mayor para los trabajadores y sus organizaciones, ya que en base a los resultados que se obtengan de los factores psicosociales y nivel de satisfacción laboral, los colaboradores pueden llegar a alcanzar metas institucionales con mayor eficiencia, eficacia y compromiso con la organización.

El análisis de los factores psicosociales inicia con la identificación de las características a las que debe enfrentarse un colaborador en aspectos del medio físico y del contexto que sus funciones demanden, por otro lado, el nivel de satisfacción laboral es un indicador crítico de las organizaciones que debe ser medido y controlado para mantener lugares de trabajo saludables y comprometidos con los objetivos organizacionales. A través de este estudio se identificará la relación existente entre la variable dependiente sobre la independiente y el nivel de influencia que ejerce X sobre Y.

El trabajo de investigación se presenta con la siguiente estructura:

1. La temática desarrollada.
2. Líneas de investigación y áreas de conocimiento a las que se encuentra anclada la investigación y formación académica.
3. Información detallada del proyecto, donde se encuentra los tiempos de ejecución, financiamiento e información de autoría.
4. Descripción de información que permite la articulación del proyecto, refiriéndose al problema, objetivos, justificación, marco referencias y marco metodológico.
5. Análisis de datos levantados y la interpretación de los resultados alcanzados.
6. Conclusiones y recomendaciones que se pueden adoptar para el beneficio de las organizaciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- GAD. Gobierno Autónomo Descentralizado.
- SNIECE. Sistema nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador.
- SENESCYT. Secretaria de la Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación.
- CINE. Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.
- OMS. Organización Mundial de la Salud.
- INEC. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Los Factores Psicosociales y la Satisfacción Laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Tungurahua.”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según manual de usuario del Sistema nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIECE) publicado por la Secretaria de la Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación (SENESCYT, 2011) sobre las áreas y ambientes del conocimiento de la organización de las Naciones Unidas para la Educación Superior la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Eduacional Scientific and Cultural Organization* – Unesco, 1997), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que enmarca a la investigación desarrollada es: Ciencias sociales y del comportamiento economía, historia de la economía, ciencias políticas, sociología, demografía, etnología, futurología, psicología, estudios sobre paz y conflictos, derechos humanos y en la educación comercial y administración, comercio al por menor, comercialización, ventas, relaciones públicas, asuntos inmobiliarios; gestión financiera, administración bancaria, seguros, análisis de inversiones; contabilidad, auditoría, teneduría de libros; gestión, administración pública, administración institucional, administración de personal; secretariado y trabajo de oficina (UNESCO, 1997).

2.2. Líneas de investigación

De acuerdo al documento: Resolución FCA-UAT-P-043-2019 de fecha 30 de enero de 2019, suscrita en la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Técnica de Ambato, se aprobó el tema de investigación “Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los gobiernos

autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua", modalidad de titulación: Proyecto de Investigación, presentado por la Psicóloga Industrial Pamela Mercedes Jurado Llerena, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano, cohorte 2017, el cual se articula a la línea de investigación: Desarrollo territorial y empresarial.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente tema de investigación inicio el 14 de abril del 2018 y está programado su finalización para diciembre 2020.

3.2. Financiamiento

El presupuesto para la siguiente investigación es un estimado de \$913,00 dólares para gastos varios, dinero autofinanciado por la autora del proyecto.

Tabla 1 Presupuesto

N°	DETALLE	RECURSO	VALOR (USD)
1	Suministros de Oficina	Material	\$ 750,00
2	Transporte	Operativo	\$ 80,00
SUBTOTAL			\$ 830,00
IMPROVISTOS 10%			\$ 83,00
TOTAL			\$ 913,00

Fuente: Pamela Jurado (2019)

3.3. Autora

Nombre: Jurado Llerena Pamela Mercedes

Teléfono: (03)2871128 0995210522

Correo electrónico: pamejull@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Las condiciones laborales en un contexto global han desarrollado cambios significativos en la última década, derivando a las diferentes organizaciones gubernamentales a dinamizar los requerimientos a su talento humano, limitando la capacidad de control de sus tareas. La problemática se constituye en un fenómeno social, por la cual la normativa laboral debe actuar optimizando políticas y programas para minimizar pérdidas humanas, repercusiones económicas, fomentando una nueva cultura organizacional, a su vez que no afecte negativamente a la productividad de la organización.

Las expectativas, ante la relación empresa versus trabajadores son más significativas, en la consideración de la prevención y mejoramiento de la salud y de la necesidad de que ésta se promueva en los lugares de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2014 afirma que los programas de mejora del entorno laboral proporcionan a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas y sociales que protegen la salud y seguridad con porcentajes importante en países de América tales como: Estados Unidos con 59%, Brasil 73% y Argentina 81%. Las organizaciones en estos países ejecutan programas y proyectos de implementación para que el trabajo de la plana directiva sea la responsable directa de potencializar programas, con mayor efectividad, para crear entornos laborales más saludables y de seguridad, a fin de satisfacer a sus colaboradores.

En Ecuador, los factores psicosociales, salud emocional y la satisfacción de los colaboradores no son un tema principal. En los Gobiernos Autónomos Descentralizados la situación organizacional, del mercado del trabajo muchas y veces por la burocracia existente, permite que se entorpezcan los programas a favor de la salud física y mental de sus funcionarios.

En estudios dentro del país, el autor Yáñez (2011), afirma que el 80% de funcionarios del servicio público se sienten afectados por el trabajo que realizan y presentan afecciones psicológicas que entre las más comunes resalta la depresión, transferencia de sentimientos, falta de apetito, pesadillas e insomnio, que desestabilizan a los colaboradores en su entorno laboral y personal. Dentro de este marco, los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes, lo que constituye un verdadero reto en la salud laboral.

La población en los cantones tungurahueses se ha incrementado, en los 5 últimos años, según los datos estadísticos del INEC, lo que conlleva a la diversificación de los servicios que ofertan los gobiernos autónomos descentralizados, por ende, los funcionarios que prestan sus servicios en estas entidades tienen diversas afectaciones en su satisfacción laboral, debido al exceso de carga laboral.

Los autores Guamán, Bejarano, & Gaibor (2017), afirman que el ámbito psicosocial trasciende afectando el entorno de las personas, con consecuencias negativas como el aislamiento, depresión severa y por ende generando poca interactividad en el ambiente de grupo laboral. Los factores psicosociales como: estrés, tensión física y psicológica, agotamiento, tienen una seria afectación en los colaboradores, por lo tanto, la gestión del talento humano debe promover programas de salud y seguridad ocupacional, que coadyuvará a mejorar la seguridad y satisfacción laboral.

Las condiciones psicosociales dentro de un ambiente laboral adverso generan que los trabajadores enfrenten estas condiciones de diversas maneras y desarrollan diferentes reacciones. Las características propias de cada trabajador, que llega a identificar a cada una de las personas en personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc., determinan la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá dentro de los entornos laborales expuesto a factores psicosociales que afecten negativamente.

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones

humanas en la empresa, que afectan en mayor o menor grado a cada uno de los individuos que comparten espacios y contextos laborales.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el impacto de los factores psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores psicosociales existentes en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Tungurahua.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Tungurahua.
- Relacionar los factores psicosociales que inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Tungurahua.

4.3. Justificación de la investigación

La gente depende del contexto en el que se desenvuelve y obedece a los factores del entorno que encuentra en su lugar de trabajo, familiar, social, etc., siendo un determinante para su actuación colaborativa, afinidad, cumplimiento de actividades y resultados programados; razón por la que el desarrollo del presente estudio se enfoca en el análisis del impacto de los factores psicosociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de los GADS de la provincia de Tungurahua.

Resulta fundamental, conocer los factores psicosociales que afectan positiva y negativamente a la satisfacción laboral como una apuesta de cambio y mejora continua en adaptación, permanencia y equilibrio de los colaboradores en las instituciones para las que colaboran.

Es importante estudiar los factores psicosociales, por la razón, que en la mayoría de las organizaciones ha descuidado esta problemática, este estudio pretende promover un entorno psicosocial favorable, con el fin de tener entornos laborales favorables y positivos para los trabajadores y para las instituciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. Todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. Es preciso añadir que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga (Ministerio de relaciones laborales, 2016).

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación busca mejorar la gestión del talento humano y generación de resultados, mediante el análisis de los factores psicosociales y la satisfacción laboral de los funcionarios Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Tungurahua, ya que con la identificación y mejora de las condiciones y el contexto laboral, generará que se cumplan los resultados planificados, legitimando así la aspiración de la organización, para optimizar la utilización de iniciativas estratégicas en la salud y seguridad tanto mental y física de sus funcionarios, con la capacidad de que estos puedan desarrollarse en un ambiente óptimo de trabajo, y se beneficien de una mejor cultura organizacional, conduciendo a la solución del problema planteado en satisfacción de los usuarios y del éxito organizacional.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Antecedentes investigativos

Las referencias investigativas sobre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción se pueden encontrar en varias investigaciones a nivel internacional, con el estudio de estas variables en diversas organizaciones. Una de investigaciones más recientes es la

de los Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México, desarrollada hasta diciembre de 2020, describe que los resultados obtenidos destacan la presencia de los factores psicosociales positivos en comparación de los factores psicosociales negativos, es decir la presencia de los factores referentes a la interacción con personas y los aspectos intrínsecos de sus funciones, tienen más poder que los riesgos ambientales, atención de conflicto con clientes, incumplimiento de meta de ventas, entre otros, detallando un escenario de factores psicosociales positivos y negativos. A través del análisis de tareas gratificantes, como uno de los factores psicosociales estudiados, se identificó la satisfacción laboral de la población en estudio, determinando una relación entre los factores psicosociales positivos y la satisfacción laboral (Juárez_García, 2020).

Bajo la investigación del autor Fredes Collarte, (2020) en su estudio de Diagnóstico de los factores psicosociales a la fatiga en tripulantes de cabina de personas del sector aeronáutico, evalúa las condiciones psicosociales a los que pueden estar expuestos, a través del análisis de seis escalas, así llamadas en el estudio, *burnout*, problemas de la salud, satisfacción laboral, riesgos psicosociales en las organizaciones, somnolencia diurna, compatibilización familia-empleo y trabajo emocional (Fredes-Collarte, 2020). Como eventos concluyentes el estudio emite que producto de las condiciones psicosociales adversas, respondiendo a las afectaciones de salud que el giro del negocio provoca en sus colaboradores. Los resultados que evidencia el estudio definen niveles bajos de bienestar, agotamiento emocional alto, desgaste psicológico; los que construyen ambientes laborales difíciles, niveles de estrés altos, generación de mal ambiente entre los pasajeros y afectando a la satisfacción laboral, potenciando el conflicto en el trabajo y el entorno familiar (Fredes-Collarte, 2020).

En la investigación realizada por Sánchez (2011) denominado: Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera; la metodología y análisis del estudio se realizó mediante investigación de campo, de tipo correlacional con que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico, basado en un enfoque cuantitativo. Este trabajo investigativo concluye que las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, corrobora que la

correlación entre estas variables, define que cuando los empleados experimentan estrés, tiene una relación indirectamente proporcional a la satisfacción laboral y disminución en el bienestar psicológico. Es decir, a menor cantidad de estrés, mayor satisfacción y bienestar obtienen los trabajadores. La afirmación anterior, comprueba que los personeros de la empresa en estudio, que sufren de estrés laboral, tienen insatisfacción laboral, las consecuencias de este problema psicosocial se extienden por todo el orden jerárquico de la empresa, a su vez también, la afectación se refleja en ocasiones en sus relaciones interpersonales y familiares. La mayoría de tiempo se la invierte en un puesto de trabajo y esto desempeña un papel central en los colaboradores, tanto como fuente de sustento, como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico.

En la investigación realizada por Abello y Lozano (2013) denominada: Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral, la metodología y análisis del estudio se realizó mediante una batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosociales. La batería está conformada por siete instrumentos o cuestionarios, con los que se recopila la información sobre condiciones intra-laborales, extra-laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” modificado y validado por Villalobos (2010). De lo descrito, se concluye, que los factores psicosociales y el clima organizacional tienen la capacidad de generar riesgos nuevos en el contexto laboral. Hace énfasis en identificar la necesidad de enfatizar en los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se identifica en el contexto laboral. En este sentido, las autoridades deben fijar sus metas en la prevención de los riesgos y la promoción de la salud laboral propia, garantizando la prevención y el bienestar, para la satisfacción y la calidad de vida laboral dentro de la unidad de trabajo o de la organización.

En la investigación realizada por Gordón (2015) llamada: La influencia de los factores psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores de la dirección de talento humano de la Universidad Central del Ecuador, su metodología y análisis se basó en el Test Navarra ya que tiene como objetivo identificar los factores desfavorables y muy

insatisfactorios que se originan en los colaboradores. El estudio correlaciona dos variables: factores psicosociales y la satisfacción laboral concluyendo que los cuatro factores de riesgos psicosociales estudiados tienen una relación indirectamente proporcional al nivel de satisfacción laboral, sintiéndose poco adaptados y sin gusto de ir a su lugar de trabajo. En base al estudio, esta correlación explica los problemas de gestión de talento humano tales como la alta rotación, ausentismo, agresiones, entorno y clima laboral negativo. Con estos resultados se hace necesario que la empresa cuente con iniciativas que minimicen los riesgos psicosociales y actualizar lineamientos en caso de enfermedades profesionales y/o accidentes laborales.

En la investigación realizada por Bejarano (2017) denominado: Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante la modalidad de investigación de campo, ya que se utiliza cuestionarios, encuestas y observaciones. El estudio concluye que el nivel de satisfacción laboral en las subescalas de factores intrínsecos señaladas en el cuestionario de escala general de satisfacción laboral, se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la universidad, indicado que los aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no se consideran adecuadamente. Se determinó que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial con una relación significativa entre las variables. Estos resultados revelan que se debe mejorar la dimensión psicosocial, en cuanto a afiliación, empatía, incentivos (monetarios y no monetarios) y programas de alto desempeño para fortalecer la satisfacción laboral.

En la investigación realizada por Ortiz (2017) denominado: Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. La metodología y análisis del estudio se realizó mediante el análisis de la correlación de sus variables. El análisis del riesgo psicosocial abarca la recopilación de información de índole laboral y del entorno extralaboral, utilizando la Batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos. La principal conclusión del estudio es que la correlación estadística identificada entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral es media-baja e inversa en la empresa alimenticia, lo que determina que a medida que el riesgo psicosocial aumenta, se observa un

decremento en el desempeño laboral, de igual manera ocurre con el riesgo psicosocial intra-laboral. Por otro lado, ocurre lo contrario con la correlación en el riesgo psicosocial extra-laboral, ya que esta es menor. En el estudio se comenta sobre las etapas y períodos de tiempo, ya que hay que tomar en cuenta que cuando los períodos en los que el estrés empieza a manifestarse, pueden tener como efecto un eustrés o estrés positivo que tiene un resultado también positivo en el desempeño, pero con el transcurrir del tiempo se transformará en distrés o estrés negativo.

4.4.2. Fundamentación Filosófica

El tema de investigación propuesto se ubica en el paradigma filosófico crítico – propositivo, porque nos brinda un punto de vista real y es una alternativa para la investigación ya que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. (Recalde , 2012, pág. 25). Desde este punto de vista, el paradigma en mención desarrolla un análisis crítico a la gestión del talento humano y la realidad del problema objeto de estudio, sobre el efecto de los riesgos psicosociales, orientada a dar alternativas para solucionar el problema detectado, y su relación en la satisfacción laboral de los funcionarios de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua.

4.4.3. Fundamentación Legal

La unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la Ley determina que los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

La base jurídica nacional faculta el estudio y análisis de los factores psicosociales y nivel de satisfacción en los colaboradores y se presenta la normativa en orden jerárquico nacional.

Constitución de la república

Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, Sección octava, Trabajo y seguridad social.

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Numeral 5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo

Capítulo I, Disposiciones Generales.

Art. 2: Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Capítulo II, Política de prevención de riesgos laborales

Art. 4: En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Capítulo III, Gestión de la seguridad y salud, En los centros de trabajo – obligaciones de los empleadores

Art 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Objetivos: k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

Capítulo IV, De los derechos y obligaciones de los trabajadores

Art 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Art 19.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

Art 24.- Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

Objetivos: g) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás.

Ley orgánica de servicio público, LOSEP

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: literal l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Código de trabajo

Capítulo V, De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Art. 410: Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el

empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Reglamento Ley orgánica de servicio público, RLOSEP

Art. 23.- De su cumplimiento.- De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo

Art. 3.- Del ministerio de trabajo.- Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

Objetivo: 7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.

El Acuerdo Ministerial 82 (2017).

Establece la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en el Art. 9, dispone: “(...) las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (...)”.

4.4.4. Categorías fundamentales

4.4.4.1. Marco conceptual variable independiente

Factores psicosociales.- Condiciones que se encuentran presentes en un contexto laboral y que se encuentran directamente relacionadas con la situación laboral, organización, contenido del trabajo, ejecución de tareas y tienen la capacidad de afectar al bienestar o a la salud del trabajador, al igual que influir positivamente en la

satisfacción, cumplimiento de metas y rendimiento organizacional (HBO Consulting, 2020).

4.4.4.2. Marco conceptual variable dependiente

Nivel de satisfacción laboral.- Grado de conformidad que un colaborador siente al respecto de su entorno laboral y condiciones de trabajo (HBO Consulting, 2020).

4.4.5. Gráfico de inclusión interrelacionados

Gráficamente se describen en base a sus variables dependiente e independiente:

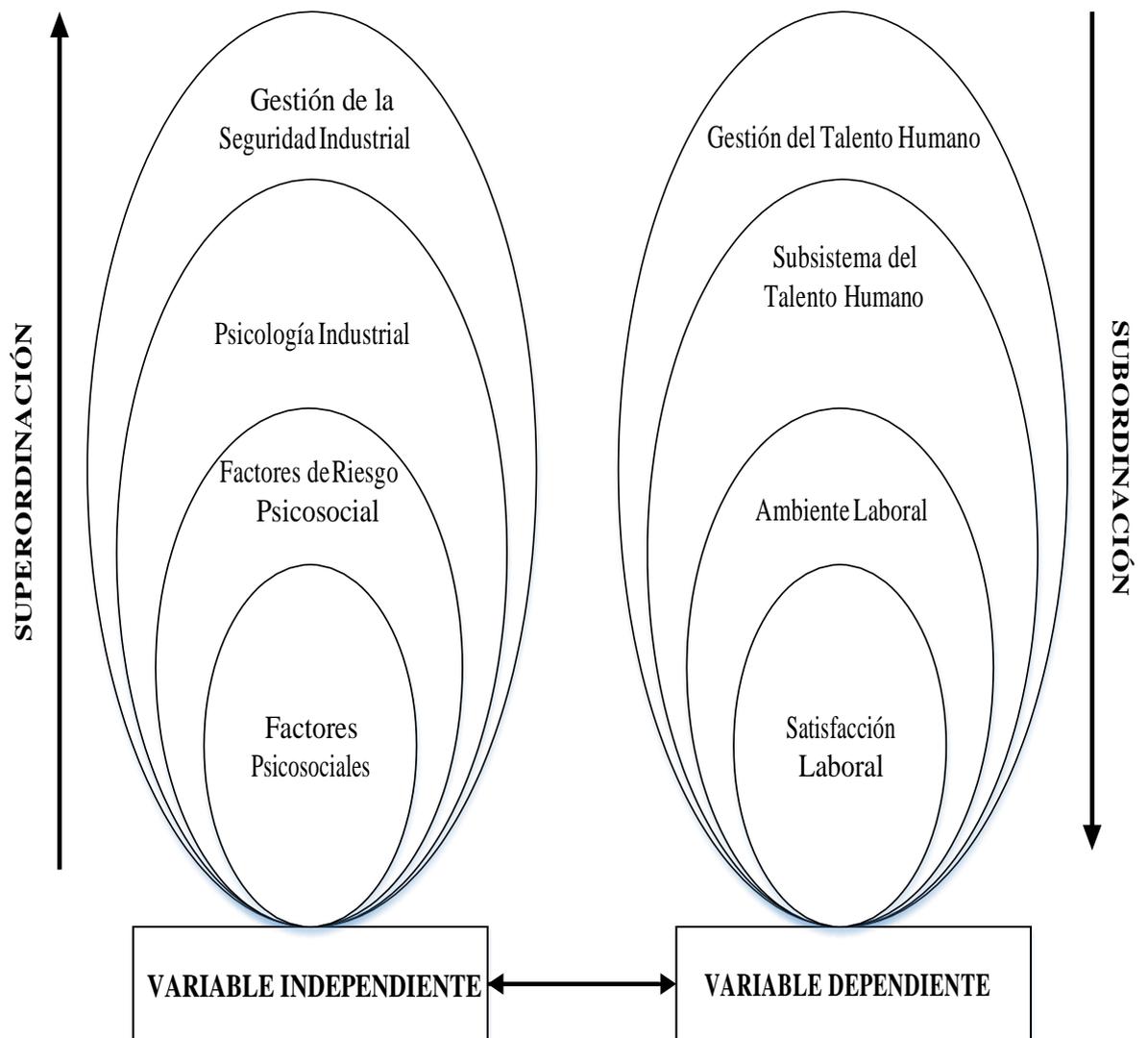


Figura 1 Categorías fundamentales

Fuente: Jurado (2020)

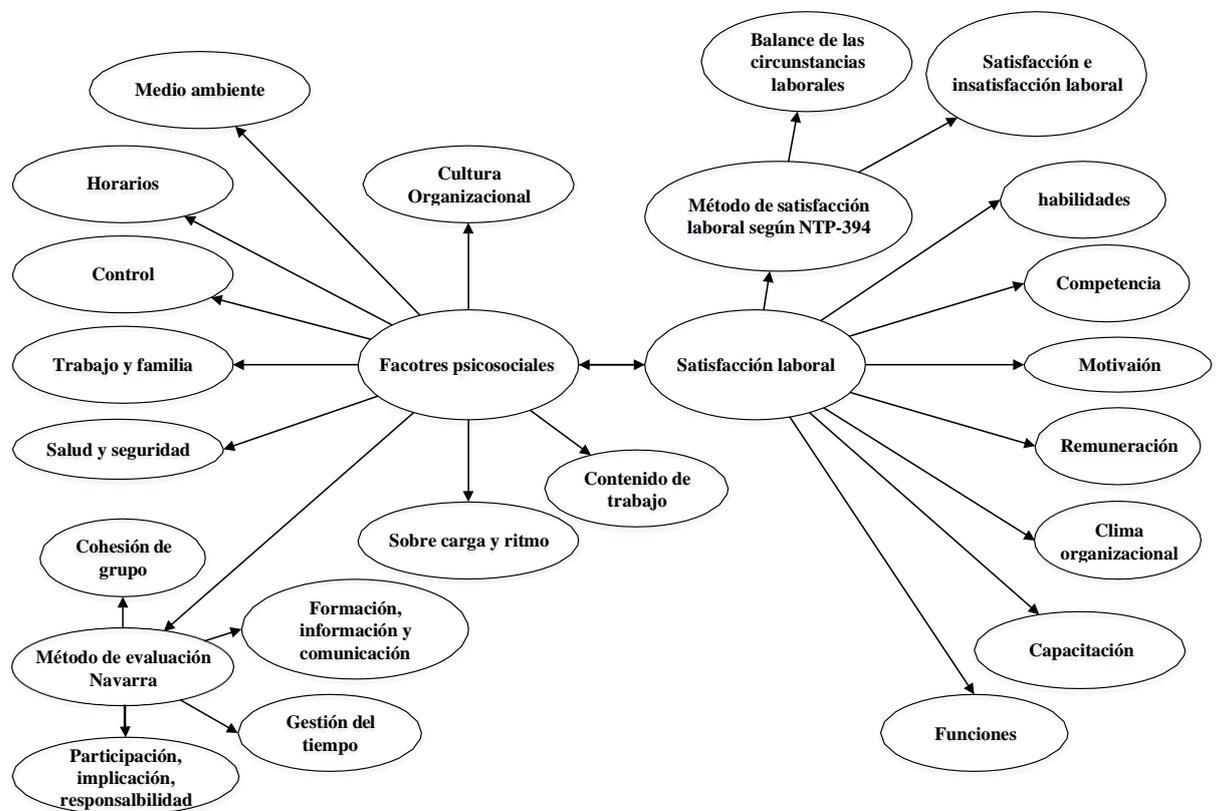


Figura 2 Red de Inclusiones Conceptuales Subordinación

Fuente: Jurado (2020)

4.4.6. Factores psicosociales

Según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2014, pág. 9) los factores psicosociales del trabajo, son condiciones que afectan positiva como negativamente en la salud laboral, adicional el estudio revela que la cultura organizacional tiene la capacidad de generar buenas o malas condiciones de trabajo interviniendo positiva o negativamente en la salud de los colaboradores. En definitiva, este concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen

capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son: estrés, carga mental, fatiga mental, insatisfacción laboral, problemas de relación., desmotivación laboral, etc.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, entre otras, determinan la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Estas características personales también influyen en la generación de problemas de esta naturaleza.

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo y el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales son complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

Los aspectos psicosociales se estudian desde diferentes aristas que intervienen en el contexto organizacional y personal de los colaboradores, en el Ecuador en base al Ministerio de Trabajo se estudia y analiza once factores que identifican el estado de los trabajadores.

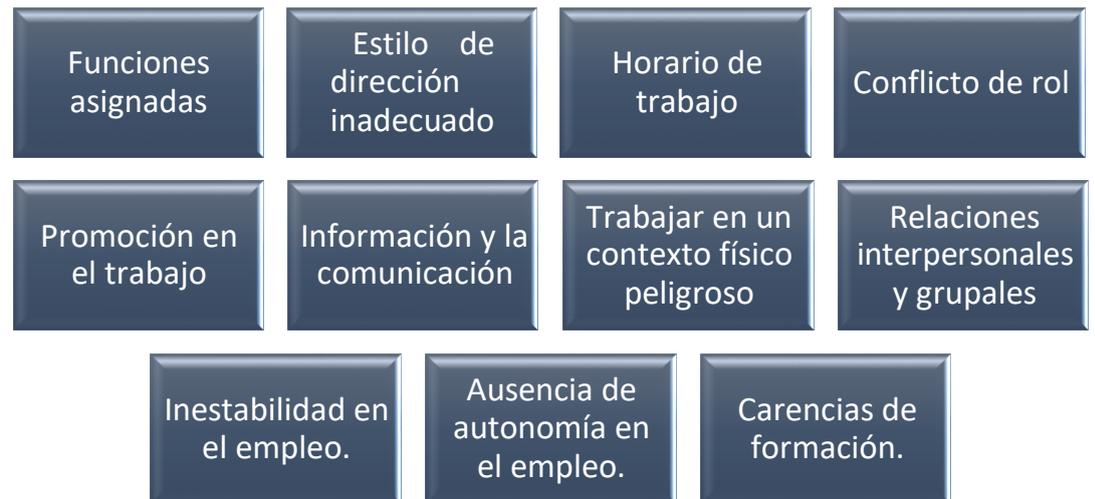


Figura 3 Aspectos psicosociales

Fuente: Jurado (2020)

4.4.7. *Satisfacción Laboral*

Según la autora Hannoun (2011), la satisfacción en el trabajo, se identifica como la actitud que impone una persona hacia su trabajo. Los factores del contexto influyen en todas las percepciones que tenga el colaborador y refleje una actitud frente a las funciones por las que fue contratado, actitud frente a decisiones empresariales, actitud frente a compañeros y jefaturas y comportamientos generales que influyen en el día a día de los individuos que comparten un mismo entorno laboral.

Con esto lo que se quiere expresar es que la satisfacción laboral, es una suma de factores que cambian el entorno de trabajo.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Cada colaborador puede identificar su percepción sobre el nivel de satisfacción en base a tres criterios que requiere o va cumpliendo, las necesidades, valores organizacionales, rasgos personales / sentido de pertenencia.

El autor García Viamonetes (2010), promueve que la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del trabajador, las características de la actividad laboral y el balance que existe entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo que puede ser físico y/o mental (García Viamontes, 2010).

En toda organización o empresa se torna primordial, que los colaboradores se sientan bien desarrollando sus labores cotidianas, el sector público brinda pautas como manifiesta (Velo-Besio & OTROS, 2015), en donde se brinda aspectos positivos y negativos, el nivel de trabajo a presión es alto debido a las exigencias requeridas sin embargo es importante identificar a tiempo especialmente aspectos negativos, con el objetivo de subsanar y lograr mejoras continuas con el talento humano.

Los lineamientos establecidos por Atalaya (2013), mencionan que cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas, equipo defectuoso o una insuficiente autoridad.

Identificar las causas que perjudican la satisfacción laboral es complejo, puesto que en su mayoría se enfoca simplemente a mencionar lo que se debe hacer y cumplir, más no a direccionar a mirar las causas y poder observarlas como oportunidades para

cambios que no solo se cristalizará en una verdadera satisfacción laboral, sino que también se darán notables cambios en las organizaciones.

En el plano Psicológico se han desarrollado varias teorías mismas que hacen referencia a sus distintas perspectivas, se identifican varias con el afán de brindar las distintas apreciaciones acerca de la satisfacción laboral.

La clasificación de teorías de satisfacción laboral pueden ser encontradas en teorías de contenido y teorías de procesos (Manene, 2012).

Teorías de contenido, son aquellas se enfocan en lo que puede motivar a las personas.

- Jerarquía de necesidades de Maslow.
- Teoría de Herzberg.
- Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer
- Teoría de las tres necesidades de McClelland.

Teorías de procesos, son aquellas que consideran la forma (proceso) en que la persona llega a sentir satisfacción e encontrarse motivada.

- Teoría de las expectativas de Vroom y PorterLawler
- Teoría de la equidad de Adams.
- Teoría de la modificación de la conducta de Skinner

La teoría de Frederick Herzberg, manifiesta dos factores:

Factores intrínsecos o motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores extrínsecos, se refiere a elementos externos que cambian el contexto, tales como políticas de administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, las condiciones de trabajo.

El autor Atalaya (2013), manifiesta que la satisfacción laboral e insatisfacción laboral se explican por diferentes vías. La satisfacción por factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción, por la carencia de factores extrínsecos, sin embargo, no son excluyentes ya que las dos pueden convivir juntas en una sola relación. Los factores intrínsecos podrían llevar al colaborador a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico, ya que el sujeto estará interesado en expandir sus conocimientos y desarrollar actividades nuevas, innovadoras o creativas, logrando objetivos establecidos, por el contrario, cuando el puesto, no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, el colaborador experimentará la ausencia de satisfacción.

4.5 Marco Metodológico

El presente trabajo investigativo, se enmarca en modalidad de campo y bibliográfica, se desarrolló, en el entorno organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Tungurahua, mediante las entrevistas, encuestas y revisión de información relevante en fuentes de consulta en concordancia con el objeto de investigación, en cuanto aportar conocimientos, enfoques, teorías, conceptos y/o experiencias significativas para fundamentar la propia investigación existente sobre temas afines a la problemática.

4.5.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque cuantitativo y cualitativo. Usa la recolección de datos para probar la correlación de dos variables en entornos laborales similares en los GADS de la provincia de Tungurahua.

El enfoque cuantitativo tiene como base la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, el enfoque cuantitativo lo describe su racionalidad y está fundamentada en el cientificismo y el racionalismo como posturas epistemológicas institucionalistas (Dzul , 2016) .

El estudio de investigación refiere a un proceso cuantitativo secuencial y probatorio, cada una de las etapas mantienen un orden, a la vez riguroso, lo más importante es la medición de las variables, y estas miden un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas con frecuencia utilizando métodos estadísticos.

El método de investigación cualitativa en este estudio, representa el levantamiento de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Sin embargo, el concepto de método cualitativo analiza el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. Si hay una selección hecha en base a algún parámetro, ya no se considerará cualitativo.

Digamos que es el método de investigación cualitativa no descubre, sino que construye el conocimiento, en base al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable.

4.5.2 Tipo de investigación

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades básicas de la investigación:

Se emplea la investigación de campo es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, encamina a conseguir información apreciable y fehaciente, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento.

La investigación correlacional que en este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, factores o variables en un contexto en particular.

Según nos detalla Hernández (2014), los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlacionales evalúan el grado de vinculación entre dos o más variables. Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra (Hernández, Fernández - Collado, & Baptista Lucio , 2014).

En la misma línea de pensamiento del autor, el tipo de investigación correlacional, determina el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento (Centro Universitario Interamericano, 2016).

Según Rodríguez (2013), en efecto “la investigación bibliográfica y documental como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso, gráfico, físico y o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada”. Por lo tanto, la investigación sugiere la clasificación del material y documentos científicos que ayuden al tratamiento cognoscitivo, real y actual, con el fin de resolver el problema planteado y sirva como aporte a la optimización de la satisfacción laboral en las instituciones objetos de estudio.

4.5.3 Población y Muestra

Población

La población de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Tungurahua, está constituida por 3135 funcionarios que tienen una relación jurídica laboral, con la siguiente distribución en la cantidad de colaboradores dentro de las instituciones:

Tabla 2 Población en estudio

NÚMERO	INSTITUCIÓN	TOTAL
1	GAD PELILEO	278
2	GAD AMBATO	1187
3	GAD PILLARO	268
4	GAD MOCHA	244
5	GAD QUERO	256
6	GAD TISALEO	236
7	GAD PATATE	209
8	GAD BAÑOS	247
9	GAD CEVALLOS	210
	TOTAL	3135

Fuente: Jurado (2020)

La muestra es la representatividad de la población en estudio de esta investigación, se tomará en cuenta la aplicación de un proceso muestral que pretende que la investigación refleje resultados con mayor grado de confiabilidad y no existan sesgos y disminución del error, esto ayudará a optimizar las conclusiones que tendrá este trabajo investigativo.

Bajo este escenario, y de manera didáctica para la determinación del número de elementos de manera, se ha utilizará la fórmula del cálculo de la muestra para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Z^2 \cdot p \cdot q + (N - 1) \cdot e^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población

e = error de muestreo = 0,05

Como didáctica cognitiva de este proyecto se utilizaría:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(3135)}{(1,96)^2(0,5)(0,5)+(3135)(0,05)^2}$$

$$n = 342,14$$

El estudio de los factores psicosociales y nivel de satisfacción de los nueve Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Tungurahua, se realizará con una muestra de trecientas cuarenta y tres encuestas, con el un nivel de confiabilidad del 95% sobre el universo de la población de los GAD.

El desarrollo del proyecto de investigación, se contará con una población de tipo finita puesto que se conoce con certeza el número de elementos de estudio correspondiente a 343 funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Tungurahua.

4.5.4 Recolección de información

La recolección de información se la realiza a través de encuestas validadas y verificadas por el Ministerio de Trabajo. Las variables del constructo incluyen factores relevantes para la realidad nacional del país, aplicando baremos ecuatorianos que permiten medir de una manera objetiva y verás los factores psicosociales y el nivel de satisfacción de los colaboradores de los GAD de la provincia de Tungurahua.

La herramienta de levantamiento de información contiene dos partes, la primera con datos generales, para identificación de los encuestados y la segunda parte con la identificación de las variables en estudio. La herramienta se presenta a continuación:

Tabla 3 Encuesta medición de factores psicosociales y nivel de satisfacción

FACTOR		Completament e de Acuerdo (4)	Parcialment e de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		4	3	2	1
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		4	3	2	1
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fuí contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
LIDERAZGO		4	3	2	1
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				

FACTOR		Completament e de Acuerdo (4)	Parcialment e de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		4	3	2	1
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		4	3	2	1
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				

FACTOR		Completament e de Acuerdo (4)	Parcialment e de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
RECUPERACIÓN		4	3	2	1
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
SOPORTE Y APOYO		4	3	2	1
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
OTROS PUNTOS IMPORTANTES		4	3	2	1
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				

	FACTOR	Completament e de Acuerdo (4)	Parcialment e de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
37	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
38	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
39	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
40	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
41	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
42	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
43	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
44	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
45	Mi trabajo me da una sensación de logro personal.				
46	El nivel de satisfacción con el trabajo es satisfactorio.				
47	Estoy satisfecho/a con participar en las decisiones que afectan a al trabajo.				
48	Me encuentro satisfecho/a con la orientación que recibió en el trabajo.				
49	Encuentro cooperación con la gente que trabajo en la realización de los trabajos.				
50	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.				

Fuente: Jurado (2020)

4.5.5 Validez del instrumento

La herramienta utilizada, está dirigida a personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas con más de 10 trabajadores y/o servidores. Es un cuestionario que el Ministerio del Trabajo del Ecuador, pone a disponibilidad para las empresas públicas y privadas con el fin de evaluar el riesgo psicosocial, que cuenta con estudios de validez y fiabilidad nacional (Ministerio de Trabajo, 2020).

El Ministerio del Trabajo con el fin de proporcionar un instrumento que permita promover el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales, desarrolló el cuestionario para valorar los factores psicosociales en colaboración de organizaciones públicas y privadas y universidades, en análisis de mesas de técnicas de trabajo, donde se revisaron varias teorías, herramientas, instrumentos y metodologías basando sus respuestas en la escala de Likert, con una puntuación del 1 al 4 (Ministerio de Trabajo, 2020).

Tabla 4 Escala de Likert

OPCIONES	PUNTAJE
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: Jurado (2020)

Para la identificación de validez y fiabilidad, el cuestionario se aplicó a 385 empresas públicas y privadas en el país, que cuenten con más de 10 colaboradores, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de +/- del 5%, con una participación 4346 trabajadores distribuidos por todo el país. Después de la aplicación de la herramienta, dos universidades (Universidad Central del Ecuador y la Universidad Internacional Sek) utilizaron los análisis estadísticos de coeficiente alfa de Cronbach y coeficiente r de Pearson, para fijar la fiabilidad y validez respectivamente, dando como resultado de confiabilidad “muy alta” y validez “alta”, en base al análisis realizado (Ministerio de Trabajo, 2020).

4.5.6 *Procesamiento y análisis de información*

Procesamiento y análisis una vez recolectada y recopilada la información a través de dos cuestionarios validados, los mismos que contienen reactivos que miden las dimensiones de las variables en estudio, estos instrumentos, se analiza para codificarlos, categorizarlos y tabularlos, lo que permite realizar un análisis e interpretación de los datos observados por medio de software estadísticos.

La utilización de software estadísticos permite realizar pruebas de bondad de ajuste. Es decir, contrastar si las frecuencias observadas en cada una de las clases de una variable categórica, varían de forma significativa de las frecuencias que se esperaría encontrar si la muestra hubiese sido extraída de una población con una determinada distribución de frecuencias (Facultad de Biología. UCM., 2016)

De la afirmación anterior se puede verificar por medio del software estadístico SPSS, si el instrumento de la encuesta es fiable, tanto en número de reactivos y su grado de percepción, lo cual permite ordenar los datos de tal manera que con el estadígrafo Chi cuadrado, se pudieron analizar los datos y calcular si existe una relación entre las dos variables y si se cumple la hipótesis planteada.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis de los resultados

El estudio de factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados presentan resultados en siete niveles para el análisis de datos, que apoyan a la determinación de resultados de impacto en las instituciones de estudio, donde se puede identificar las fortalezas para potenciarlas y los puntos de mejora para reforzar esfuerzos y generar resultados que se encuentren alineados a la estrategia institucional y gubernamental. Los resultados se identifican bajo los parámetros que distinguen las características de las personas evaluadas, el resultado promedio de cada uno de los factores psicosociales, promedio de los factores psicosociales, promedio del nivel de satisfacción laboral en las instituciones de estudio, comparación de promedios de factores psicosociales y del promedio del nivel de satisfacción laboral, influencia de los factores demográficos en los factores psicosociales y en el nivel de satisfacción laboral y la relación entre la variable independiente sobre la variable dependiente. Los resultados bajo cada uno de estos parámetros se presentan a continuación.

5.1.1 Características del personal evaluado

Las características del personal evaluado más relevantes refieren a:

- Ciudad en la que se encuentra el GAD
- Nivel de estudio
- Antigüedad en la institución
- Edad de los colaboradores
- Género

Tabla 5 GADS en estudio

Etiquetas de fila	No. Encuestados	%
Ambato	156	43%
Tisaleo	48	13%
Pelileo	28	8%
Píllaro	26	7%
Cevallos	25	7%
Baños	18	5%
Quero	18	5%
Mocha	17	5%
Patate	12	3%
Patate	11	3%
Cevallos	8	2%
Total general	367	100%

Fuente: Jurado (2020)

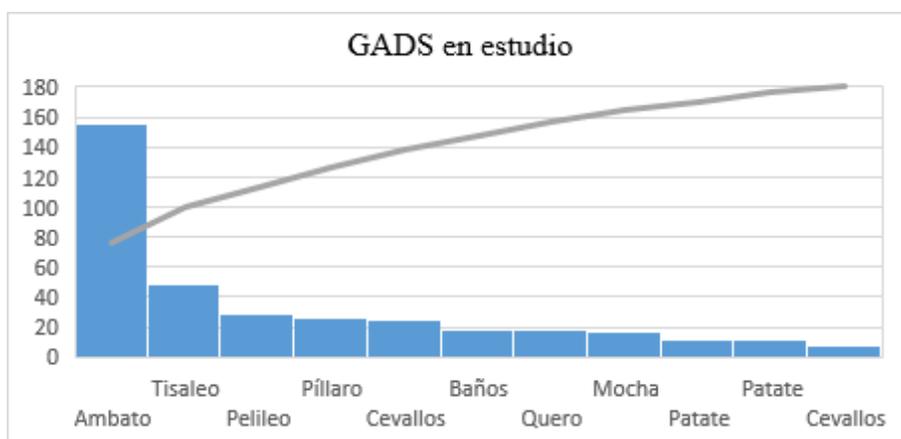


Figura 4 GADS en estudio

Fuente: Jurado (2020)

El estudio tiene más representatividad en los GADS de mayor número de habitantes en la provincia de Tungurahua, como es el caso de Ambato que representa el 43% de la población en estudio.

Tabla 6 Nivel de estudio del personal

Etiquetas de fila	No. Encuestados	%
Bachiller	57	16%
Cuarto nivel	72	20%
Tercer nivel	238	65%
Total general	367	100%

Fuente: Jurado (2020)

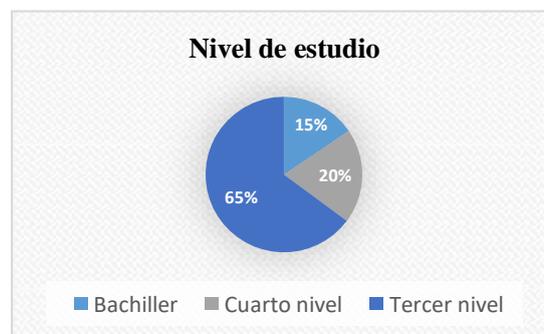


Figura 5 Nivel de estudios

Fuente: Jurado (2020)

El 84% de la población tiene tercer nivel de estudio de los colaboradores de los GADS de la provincia de Tungurahua.

Tabla 7 Antigüedad en la institución

Etiquetas de fila	No. Encuestados	%
0-2 años	119	32%
3-10 años	112	31%
11+ años	136	37%
Total general	367	100%

Fuente: Jurado (2020)

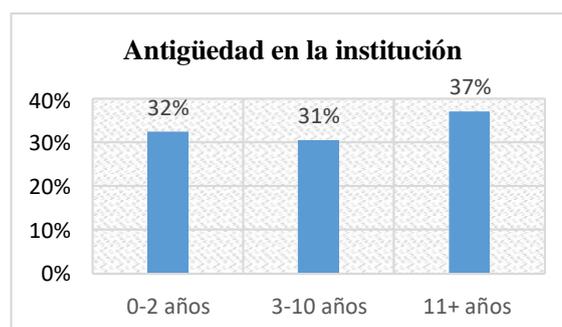


Figura 6 Antigüedad en la institución

Fuente: Jurado (2020)

La mayor cantidad de personal tienen a partir de 11 años trabajando en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sin embargo, los rangos que le anteceden no tienen diferencias mayores al 6% que no

identifica una diferencia importante dentro de los grupos de antigüedad institucional, no obstante, si representa costos administrativos que se debe considerar.

Tabla 8 Edad de los trabajadores

Etiquetas de fila	No. Encuestados	%
18-30 años	64	17%
31-49 años	225	61%
Igual o superior a 50 años	78	21%
Total general	367	100%

Fuente: Jurado (2020)

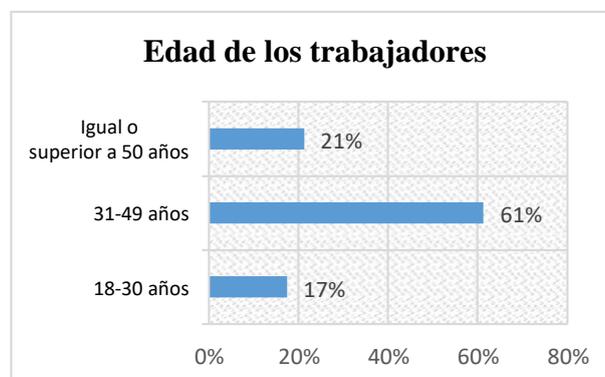


Figura 7 Edad de los trabajadores

Fuente: Jurado (2020)

Dentro del personas de los GADS de la provincia de Tungurahua existe mayor representatividad en la generación X y generación de los *millennials* o generación Y, le sigue la generación llamada *baby boomers* y en menor escala la generación Z. Como es tendencia en la mayoría de empresas a nivel mundial, lidera las generaciones X y Y, que en el presente estudio representa el 61% de la población de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Tabla 9 Género de colaboradores

Etiquetas de fila	No. Encuestados	%
Femenino	172	47%
Masculino	195	53%
Total general	367	100%

Fuente: Jurado (2020)

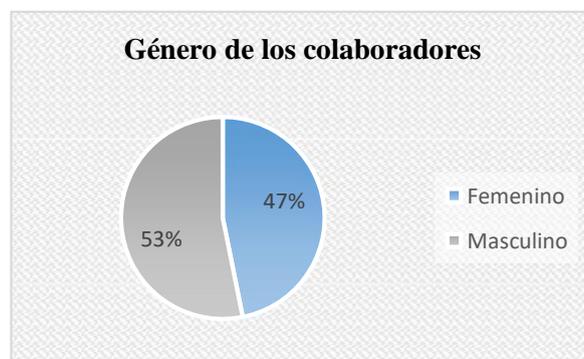


Figura 8 Género de los colaboradores

Fuente: Jurado (2020)

La mayor cantidad de colaboradores son de género masculino, sin embargo, la diferencia no es significativa y los resultados evidencian que existe equilibrio entre los géneros identificados.

5.1.2 Análisis de variables por factor psicosocial

El presente estudio identificó 7 factores psicosociales, representados en 35 variables que miden la condiciones que se encuentran presentes en un contexto o en una situación laboral y que se encuentran estrechamente relacionadas con la institución, las funciones de trabajo, responsabilidades y su ejecución que pueden afectar positiva o negativamente al bienestar de la persona en su entorno laboral. Los factores identificados para los GADS de Tungurahua, comprenden:

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización en el trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo

Los resultados alcanzados por cada factor se presentan a continuación:

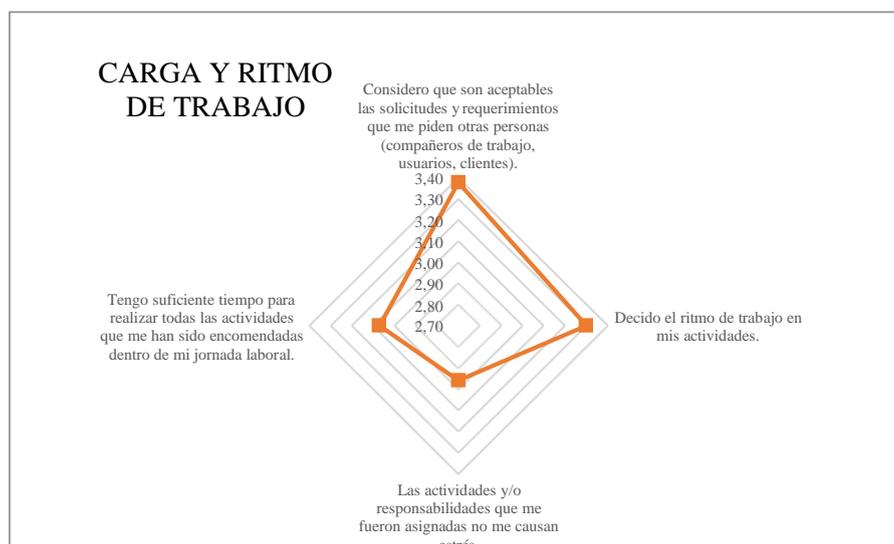


Figura 9 Carga y ritmo de trabajo

Fuente: Jurado (2020)

Dentro del factor carga y ritmo de trabajo, la variable que llama la atención indica que las actividades y responsabilidad asignadas generan estrés en los colaboradores.

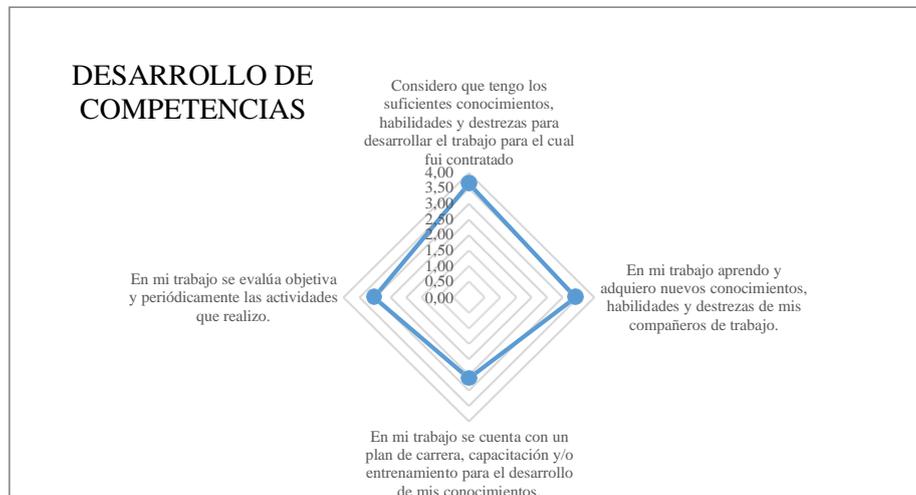


Figura 10 Desarrollo de competencias

Fuente: Jurado (2020)

Dentro del factor de desarrollo de competencias, a variable con menor calificación refiere a que el trabajo cuenta con planes de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas.



Figura 11 Liderazgo

Fuente: Jurado (2020)

En el factor de liderazgo, la variable que tiene menor calificación es el reconocimiento y la entrega del crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos, lo que indica que existe poco reconocimiento.

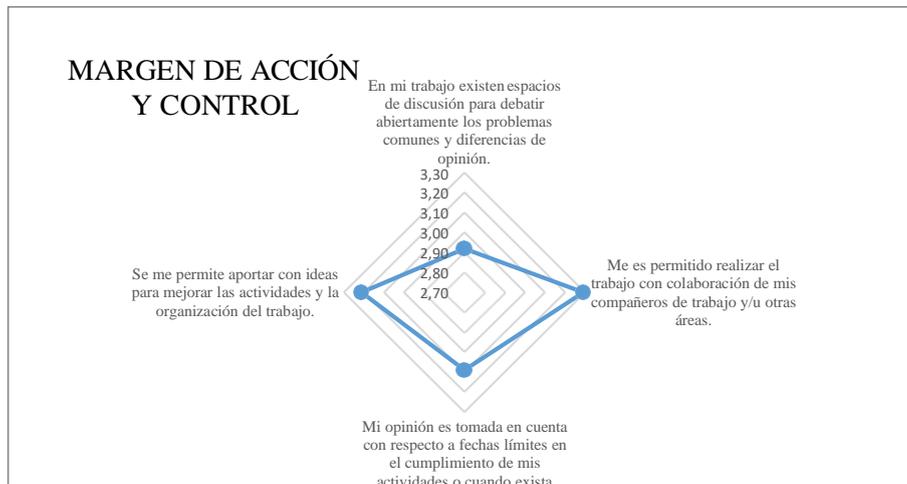


Figura 12 Margen de acción y control

Fuente: Jurado (2020)

El factor de margen de acción y control, la variable con menor calificación representa la baja apertura a espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas y diferencias de opinión.

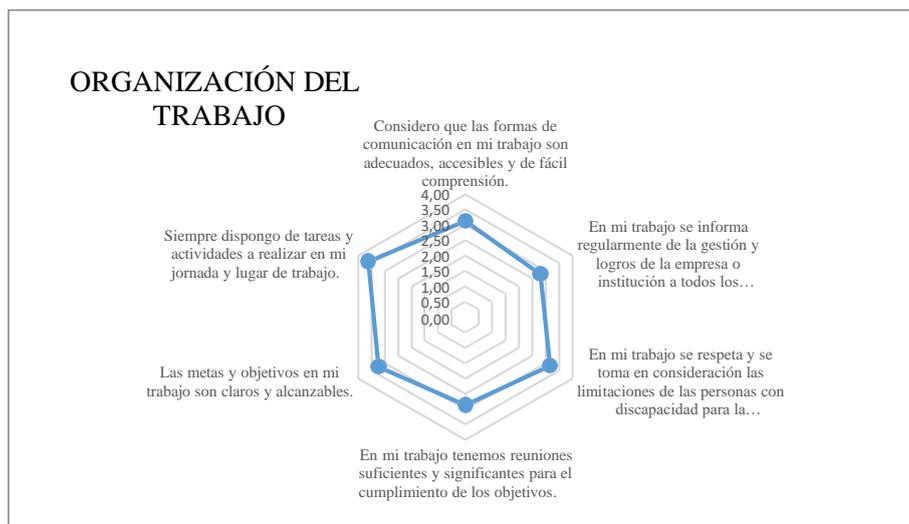


Figura 13 Organización del trabajo

Fuente: Jurado (2020)

Dentro del factor de organización del trabajo, se evidencia equilibrio en el puntaje de sus variables con una fluctuación de 0,82 puntos de calificación.

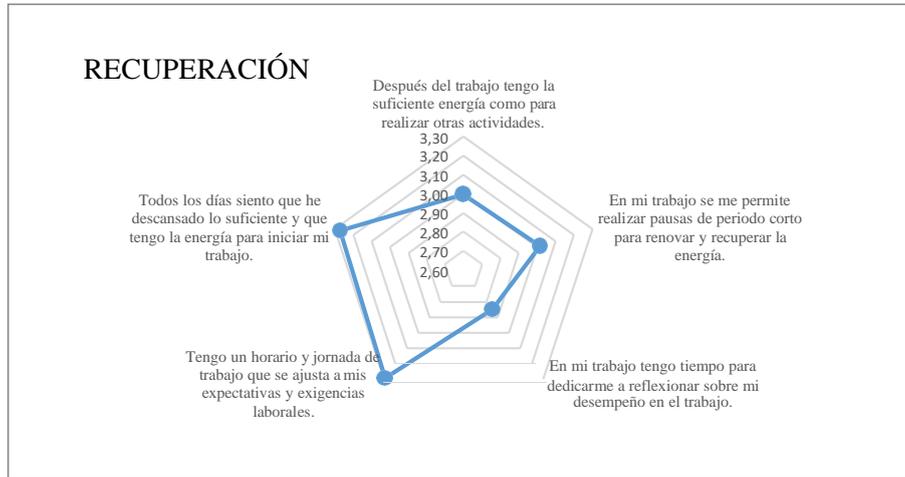


Figura 14 Recuperación

Fuente: Jurado (2020)

En el factor de recuperación, la variable con mejor puntuación refiere a tener horarios y jornadas de trabajo que se ajustan a las expectativas y exigencias laborales.

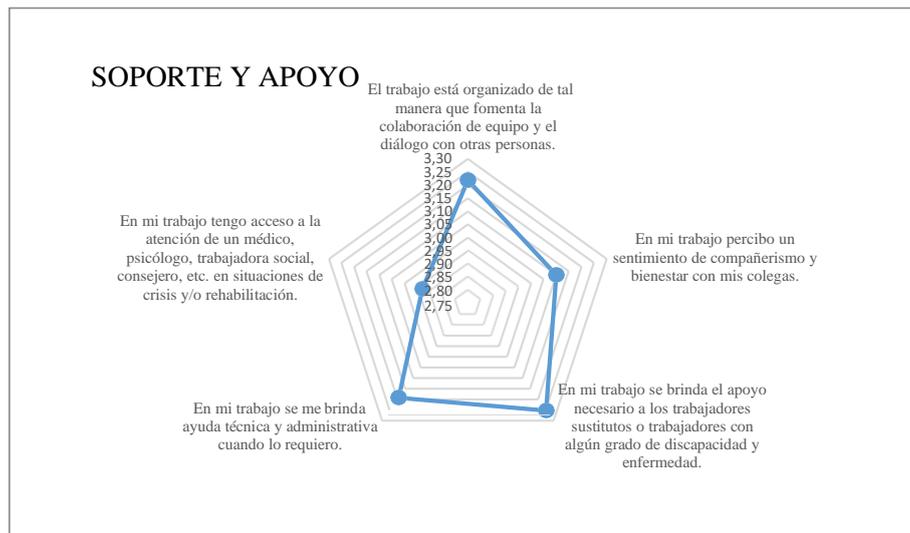


Figura 15 Soporte y apoyo

Fuente: Jurado (2020)

En el factor de soporte y apoyo, la variable con menor calificación refiere a tener acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación de los colaboradores de los GADS de la provincia de Tungurahua.

5.1.3 Análisis de factores psicosociales

El resultado general de los factores psicosociales determinados dentro de los GADs de Tungurahua arroja que las condiciones que se encuentran presentes en un contexto y en las situaciones laborales cumplen con un 78% entre los siete componentes.

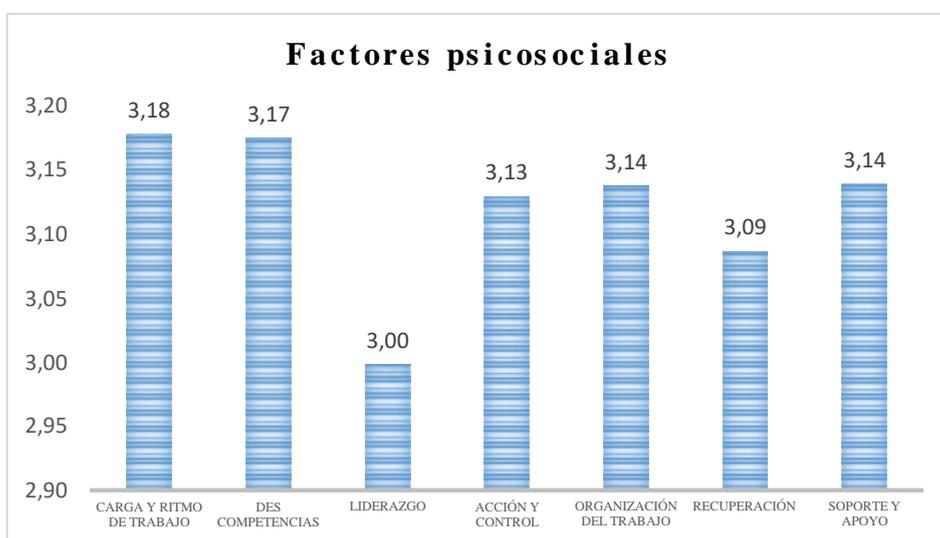


Figura 16 Resultados de factores psicosociales

Fuente: Jurado (2020)

Los resultados que se encuentra en el extremo positivo es la carga y ritmo de trabajo, que indica que el 80% de la población se encuentra conforme con este factor, mientras que el factor de liderazgo se encuentra con la calificación más baja, lo que indica que el 25% de la población en estudio no está conforme con el liderazgo de las instituciones de gobierno.

5.1.4 Análisis de factores de satisfacción laboral

El resultado general de los factores del nivel de satisfacción laboral determinados dentro de los GADs de Tungurahua arroja que existe un nivel de satisfacción del 83%, que indica que el personal se encuentra a gusto con las condiciones de trabajo que cada una de las instituciones les presenta a sus colaboradores. Los factores de satisfacción laboral se encuentran a continuación.

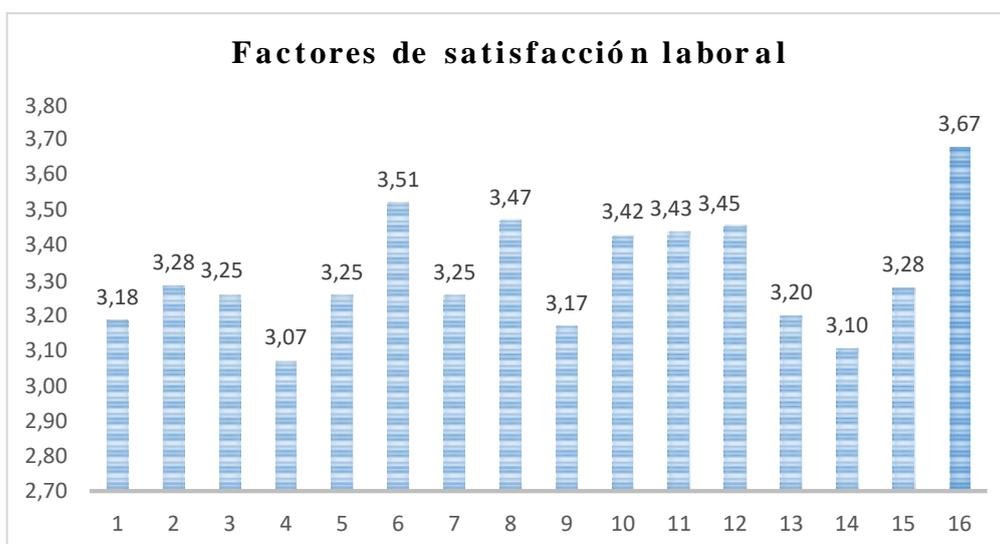


Figura 17 Resultados de satisfacción laboral

Fuente: Jurado (2020)

Tabla 10 Calificaciones nivel de satisfacción

Factor	Puntaje	Factor	Puntaje
1	3,18	9	3,17
2	3,28	10	3,42
3	3,25	11	3,43
4	3,07	12	3,45
5	3,25	13	3,20
6	3,51	14	3,10
7	3,25	15	3,28
8	3,47	16	3,67
PROMEDIO	3,31		
PORCENTAJE	83%		

Fuente: Jurado (2020)

5.1.5 Comparación de promedios de factores psicosociales y del promedio del nivel de satisfacción laboral

Los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral tienen puntajes que fluctúan desde 3,00 puntos a 3,67 puntos, sobre la calificación máxima de 4 puntos. Lo que indica que la relación positiva es fuerte entre las dos variables. A continuación, dos gráficas en la que se muestra los resultados de los factores en perspectiva radial, que identifica los valores relativos a un punto central y los resultados de los factores psicosociales frente al promedio del nivel de satisfacción laboral.



Figura 18 Factores psicosociales y satisfacción laboral

Fuente: Jurado (2020)

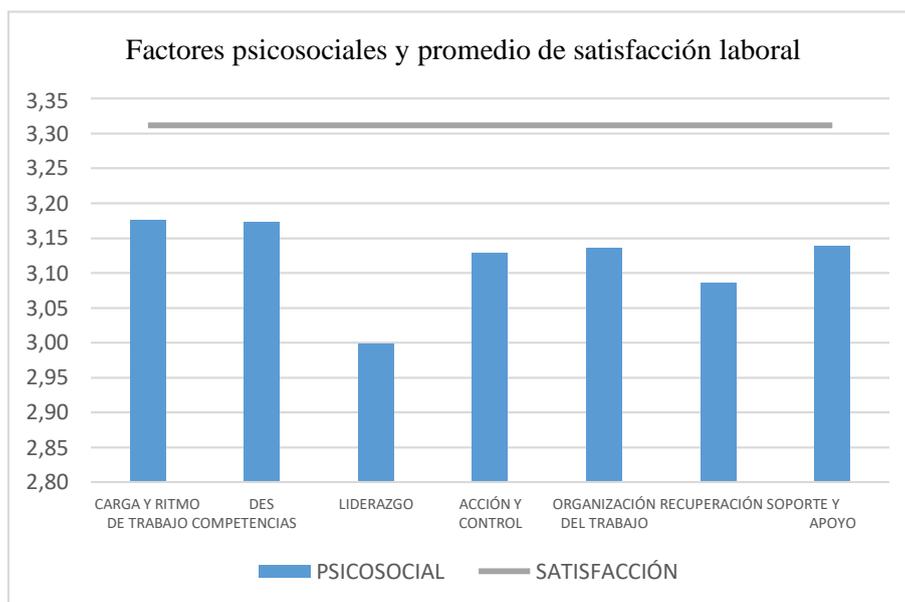


Figura 19 Factores psicosociales y promedio de satisfacción laboral

Fuente: Jurado (2020)

5.1.6 Análisis en relación a las condiciones demográficas de los colaboradores

Las características propias de cada persona o de un grupo de personas que las define, pueden tener relación con los resultados alcanzados. En el presente estudio se relaciona las diferencias de los resultados alcanzados en los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral fundamentado en el género, edad, antigüedad en la institución, nivel de estudio máximo y la ciudad en la que se encuentra el GAD.

Tabla 11 Diferencias por género

Género	Psicosocial	Nivel de satisfacción
Femenino	3,07	3,244
Masculino	3,18	3,38

Fuente: Jurado (2020)

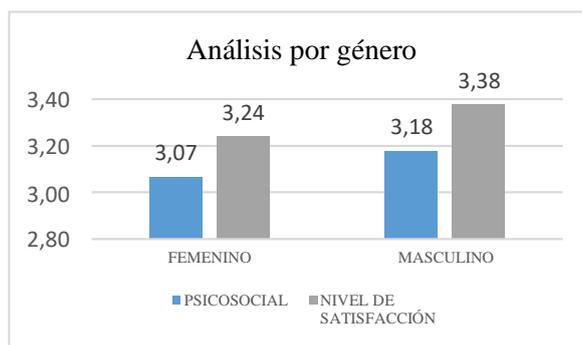


Figura 20 Diferencias por género

Fuente: Jurado (2020)

Con base a los resultados por género, se observa que el género masculino tiene una mejor percepción de los factores psicosociales y mejor nivel de satisfacción laboral que el género femenino, en el presente estudio.

Tabla 12 Diferencias por edad

Edad	Psicosocial	Nivel de satisfacción
Igual o superior a 50 años	3,060	3,288
31-49 años	3,106	3,298
18-30 años	3,240	3,390

Fuente: Jurado (2020)

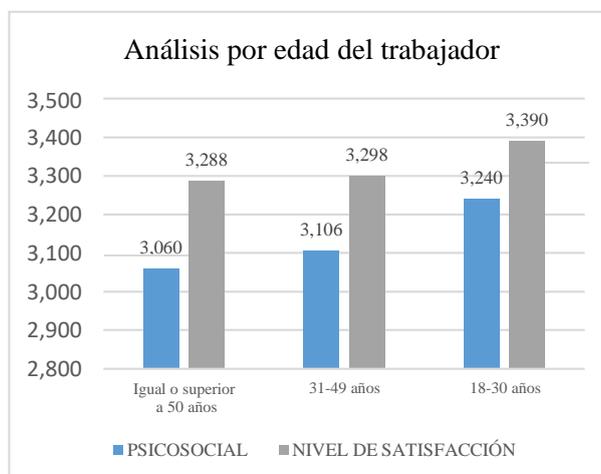


Figura 21 Diferencias por edad

Fuente: Jurado (2020)

Las brechas de los rangos de edad identifican que el personal que tiene de 18 a 30 años tiene puntajes mayores en factores psicosociales y en nivel de satisfacción laboral, mientras que las personas que superan los 50 años de edad, tienden a disminuir sus calificaciones en factores psicosociales y nivel de satisfacción laboral.

Tabla 13 Diferencias por antigüedad

Antigüedad	Psicosocial	Nivel de satisfacción
11 años +	3,042	3,263
3-10 años	3,079	3,264
0-2 años	3,246	3,413

Fuente: Jurado (2020)

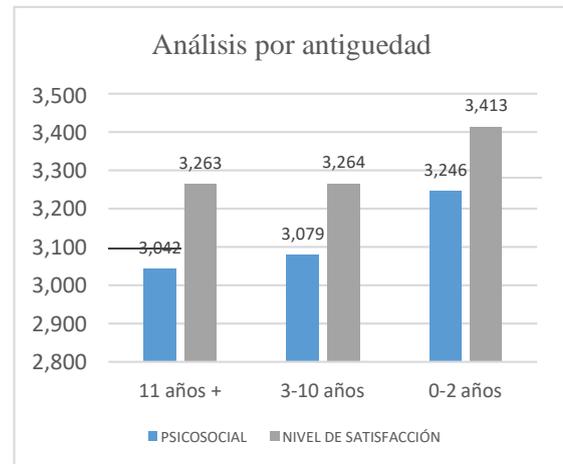


Figura 22 Diferencias por Antigüedad

Fuente: Jurado (2020)

Las diferencias entre antigüedad es la más marcada dentro de los factores, ya que nos indica que entre menor es el tiempo de permanencia del personal, sus calificaciones de factores psicosociales y nivel de satisfacción laboral son mayores.

Tabla 14 Diferencias nivel de estudio

Nivel de Estudio	Psicosocial	Nivel de satisfacción
Bachiller	3,158	3,337
3er nivel	3,135	3,343
4to nivel	3,038	3,191

Fuente: Jurado (2020)

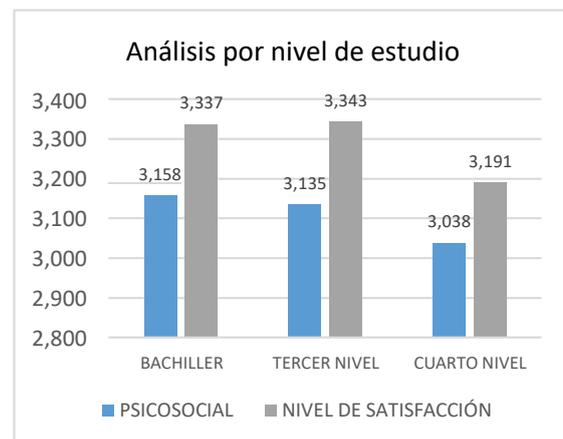


Figura 23 Diferencias por nivel de estudio

Fuente: Jurado (2020)

El nivel más bajo en calificación de satisfacción laboral y factores psicosociales se encuentra con las personas que tienen el cuarto nivel de educación formal y en relación inversa se encuentran los bachilleres con los puntajes más altos en los dos factores.

Tabla 15 Diferencias por ciudad

Ciudad	Psicosocial	Nivel de satisfacción
Ambato	3,11	3,33
Baños	2,95	3,08
Cevallos	2,88	2,90
Mocha	2,96	3,14
Patate	3,58	3,66
Pelileo	3,05	3,28
Pillaro	2,78	3,17
Quero	3,39	3,44
Tisaleo	3,32	3,56

Fuente: Jurado (2020)

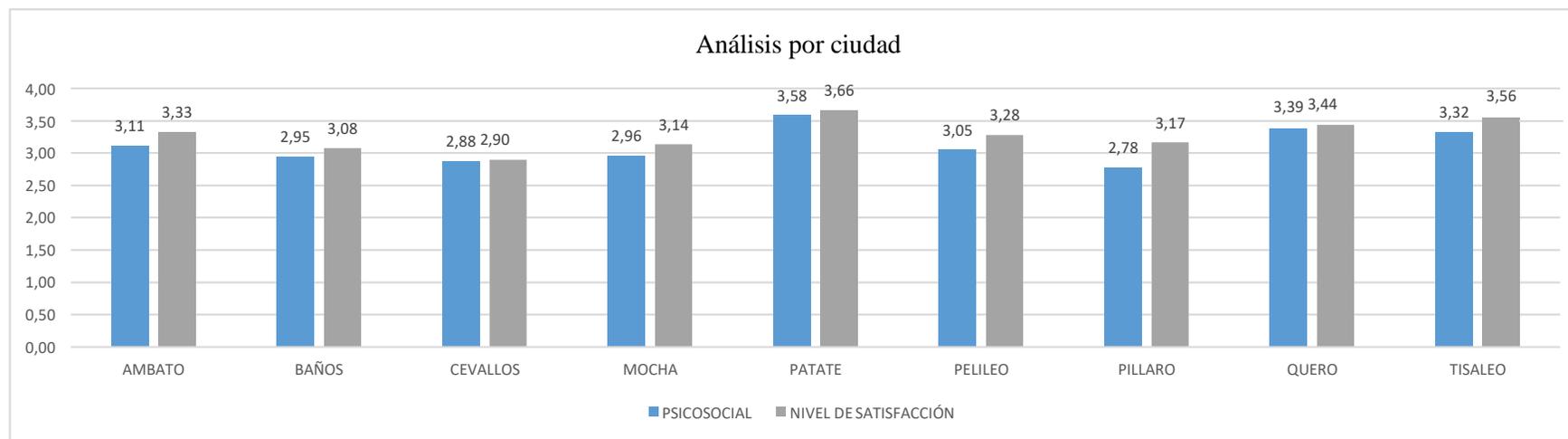


Figura 24 Diferencias por ciudad

Fuente: Jurado (2020)

Mediante este análisis podemos determinar que existen tres ciudades con puntajes mayores en los dos factores en estudio, Patate, Tisaleo y Quero; mientras que la ciudad con puntajes más bajos en factores psicosociales y nivel de satisfacción aboral es Cevallos.

5.1.7 Análisis de correlación entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral

La correlación de datos es una herramienta estadística que permite analizar si existe una relación entre dos variables, si la una puede estar explicada por la otra, sin que se consideren como dependientes entre sí. A continuación, se presentan los resultados de la correlación entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral

Tabla 16 Coeficiente de correlación de variables

Estadísticas de correlación de variables	
Coeficiente de correlación	0,87555927
R² ajustado	0,75593451
Error típico	0,28159227

Fuente: Jurado (2020)

La interpretación de la correlación refiere que entre 0 y 0,25 es una baja correlación. Entre 0,25 y 0,75 hay una correlación media; y, mayor de 0,75 es una correlación muy fuerte. Por tanto, el presente estudio pretende identificar que existe una correlación fuerte entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral, es decir, a mejores resultados en factores psicosociales se encuentre en una organización, mejor nivel de satisfacción laboral se encontrará. Este resultado valida la percepción que se puede tener, ya que mientras más a gusto se encuentre un colaborador con su entorno laboral que se encuentran estrechamente relacionadas con la institución, las funciones de trabajo, responsabilidades, su nivel de satisfacción incrementará.

6. CONCLUSIONES

A continuación, se recopilan, las principales conclusiones obtenidas de los capítulos desarrollados en el estudio y basados en los objetivos de la investigación sobre el análisis del impacto de los factores psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Autónomos de la Provincia de Tungurahua.

Al concluir el presente trabajo de investigación, se determina que los factores psicosociales de las instituciones de gobiernos autónomos de la provincia de Tungurahua se definen en siete componentes, que son: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización en el trabajo, recuperación, soporte y apoyo.

Los siete factores psicosociales identificados, presentan los siguientes resultados individuales: carga y ritmo de trabajo 3,18; desarrollo de competencias 3,17; liderazgo 3,00; acción y control 3,13; organización del trabajo 3,14; recuperación 3,09; soporte y apoyo 3,14, sobre una calificación máxima de 4 puntos.

El nivel de satisfacción laboral diagnosticado e identificado en las instituciones de gobierno autónomo descentralizado de Tungurahua es del 83%, lo que indica que el personal mantiene un nivel superior al promedio sobre con las condiciones de trabajo que las instituciones les presenta a sus colaboradores.

La relación de los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua, es de 0,875, que indica que mientras mejores sean los factores psicosociales dentro de un ambiente laboral, el nivel de satisfacción será mayor dentro de las instituciones analizadas.

Las variables en estudio, factores psicosociales y nivel de satisfacción laboral, tienen una relación positiva, donde la fuerza y la dirección de los factores psicosociales, variable independiente, atrae y mueve a la variable dependiente que es el nivel de satisfacción laboral.

En base al análisis de estas variables, las instituciones de gobiernos autónomos descentralizados deben trabajar en priorización, optimización y perfeccionamiento de los factores psicosociales para lograr ambientes de trabajo favorables y positivos para los colaboradores y para las instituciones.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan a continuación, parten de los resultados hallados en la investigación y se desprenden de las conclusiones identificadas sobre la relación existente entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en los GAD's de la provincia de Tungurahua.

Los factores psicosociales deben identificarse continuamente con la finalidad de identificar los factores más relevantes y que generan mayor impacto organizacional importante, para que los esfuerzos por corregir, mejorar y optimizar los recursos que apoyen positivamente a los factores psicosociales, presenten los resultados planificados y establecidos por las organizaciones.

Se recomienda que las instituciones pertenecientes a los GAD's de la provincia de Tungurahua, generen planes de diagnóstico periódico de los factores psicosociales que atañen en la organización, con el objeto de trabajar de la mano con ellos, para solventar las necesidades, requerimientos y las condiciones que pueden producir perjuicio a la salud y o bienestar para los colaboradores.

Los resultados obtenidos de los factores psicosociales son alentadores, y se debe implementar estrategias de mantenimiento y mejora para propender a la aplicación de un sistema de mejora continua organizacional, donde los resultados organizacionales involucren el bienestar de sus colaboradores.

Valorar periódicamente el nivel de satisfacción laboral e identificar acciones de mejora que suministre mejoras de entornos y contextos organizacionales desde el punto de vista de los colaboradores.

Implementar estrategias de comunicación horizontal, donde los colaboradores de todo nivel puedan exponer sus necesidades, requerimientos y solicitudes que tengan frente al contexto laboral, con el fin de tener bases certeras, información real, honestidad, comunicación fluida y con esto llegar a desempeños esperados de los trabajadores.

Se invita a que se continúe con estos estudios que permite conocer sobre las necesidades de los trabajadores que pueden incidir en el desempeño, productividad y compromiso que tienen frente a su cargo y organización.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adegi. (12 de Octubre de 2013). *Guía de prevención de riesgos laborales guía de prevención de riesgos laborales* . Obtenido de file:///C:/Users/Usuari/Downloads/ADEGI_Psicosociales_Guia_Castellano.pdf
- Antz. (2014). *Escala de likert*. Obtenido de http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala%20de%20Likert.pdf
- Atalaya, M. C. (03 de Diciembre de 2013). *Revista de Psicología*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Bejarano, B. (2017). *Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Centro Universitario Interamericano. (Septiembre de 2016). *Investigación correlacional*. Obtenido de http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin_correlacional.pdf
- Defición ABC. (26 de Octubre de 2016). *Definición de Satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- Dzul , M. (Abril de 2016). *Los enfoques en la investigación cinética*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo : https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Faba. (05 de Marzo de 2013). *Blog Talento Humano*. Obtenido de <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
- Facultad de Biología. UCM. (24 de Febrero de 2016). *Prueba de Chi-cuadrado*. Obtenido de http://e-stadistica.bio.ucm.es/web_spss/proc_chi.html
- Fesp servicios públicos. (Febrero de 2015). *Riesgos relacionados con la psicología*. Obtenido de <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- Fredes-Collarte, D. (2020). Diagnóstico de los factores psicosociales asociados a la fatiga en tripulantes de cabina de personas del sector aeronáutico. *Interciencia.net*, 8.
- García Viamontes, D. (Julio de 2010). *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm
- Gordón , P. (2015). *La influencia de los Factores Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Gracia, J., Meléndez, A., & Vaquero, M. (09 de Marzo de 2014). *Evaluación de la satisfacción laboral en una empresa del sector sanitario*. Obtenido de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/dg_prl/prevexpo/2010/posteres/2010_05_19-poster_06-evaluacion_satisfaccion_laboral_empresa_sector_sanitario-javier_gracia_rivera.pdf
- Graterol, R. (19 de Marzo de 2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- Guamán, M., Bejarano, B., & Gaibor, I. (2017). *Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de instituciones de Educación Superior en la República del Ecuador*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuari/Downloads/754-2996-1-PB.pdf
- Hannoun, G. (2011). *Universidad Nacional del Cuyo*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- HBO Consulting. (10 de 2020). *HBO Consulting*. Obtenido de <https://www.hboconsulting.es/glosario-de-rrhh-y-comercial/>
- Hernández, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales . (30 de Noviembre de 2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf
- Istas. (21 de Abril de 2016). *Riesgos psicosociales*. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>
- Juárez_García, A. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 12.
- López, M. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. Murcia: Univesidad de Murcia.
- Lozano, D., & Abello, Á. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral*. Bogotá: Facultad de administración Universidad del Rosario.
- Manene, L. M. (16 de Septiembre de 2012). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

- Marín, A. (01 de Octubre de 2016). *Cómo realizar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Métodos del INSL y DECORE*. Obtenido de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Metodologas%20de%20evaluacion/Metodo%20Instituto%20Navarro%20de%20Salud%20Laboral%20y%20Decore.pdf>
- Ministerio de relaciones laborales. (17 de Mayo de 2016). *Factores y riesgos laborales psicosociales*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Ministerio del Trabajo - Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Montero, R. (22 de Septiembre de 1999). *Revista de Ingeniería de Organización*. Obtenido de <https://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/280>
- Nieto, X. (29 de Mayo de 2018). *UNIVERSIDAD BENITO JUAREZ G*. Obtenido de <https://www.ubjonline.mx/eventos/subsistemas-de-talento-humano-en-la-actualidad/>
- OIT. (01 de Octubre de 2003). *La seguridad en cifras*. Obtenido de Sugerencias para una cultura general en materia de seguridad en el trabajo: https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/report_esp.pdf
- Ortíz, S. (2017). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A.* . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Osorio, M. (2011). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>
- Panaque, R. (17 de Octubre de 2016). *Metodología de la Investigación, Elementos básicos para la investigación clínica*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf
- Pitarque, A. (3 de Mayo de 2019). *PSIQUEVIDA*. Obtenido de <https://psiqueviva.com/psicologia-del-trabajo/psicologia-industrial/>
- PsicoPortal. (octubre de 2020). *PSICOPORTAL*. Obtenido de <https://psicoportal.com/psicologia/psicologia-industrial/>
- Randstad. (Marzo de 2019). Obtenido de https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/
- Recalde , H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Riquelme, M. (2017 de Noviembre de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>

- Rodríguez , M. (19 de Agosto de 2013). *Guía de Tesis*. Recuperado el 23 de Agosto de 2015, de <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/pdf>
- Rodríguez, M. (23 de Junio de 2009). *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Rua, F. (01 de Diciembre de 2016). *Análisis de Tablas de Contingencia*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/8139/1/CONTINGENCIA.pdf>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario- Campus Lagos: Universidad Abierta Interamericana.
- SENESCYT. (2011). *Manual del usuario UNISE*. Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>
- Serrano, N. (2017). *Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- UNESCO. (1997). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y Cultura*. Obtenido de <https://es.unesco.org/>
- Veloso-Besio, C., & OTROS, Y. (11 de NOVIEMBRE de 2015). *CAPACITACION EN TRABAJADORES: IMPACTO DE UN PROGRAMA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33942541002.pdf>
- World Health Organization. (23 de Abril de 2014). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Obtenido de Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Yañez, K. (2011). *Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador S.A. PQE., Quito 2011*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Zurita , N. (2016). *El Reconocimiento del Talento Humano y el Éxito Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Ambato: Univesidad Técnica de Ambato.