

# LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS EN EL ECUADOR

## WORK OVERLOAD AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF PUBLIC OFFICIALS IN ECUADOR

Fausto Ricardo Jaramillo Balseca<sup>1</sup>, Rosalina Ivonne Balanzátegui García<sup>2</sup>

{ricardojaramillo7@gmail.com<sup>1</sup>, rbalanzategui@unach.edu.ec<sup>2</sup>}

Fecha de recepción: 13/02/2025 / Fecha de aceptación: 27/02/2025 / Fecha de publicación: 03/03/2025

**RESUMEN:** Los servidores públicos mantienen exigencias laborales que en ocasiones sobrepasan sus capacidades operativas generando agotamiento, estrés, pero sobre todo la falta de motivación en el desarrollo de sus tareas o funciones encomendadas. En empresas o instituciones públicas como los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) los conflictos socioeconómicos suelen ser complejos, esto se relaciona con la afectación en la acumulación de tareas y la generación de un entorno de trabajo desfavorable. La sobrecarga laboral ha sido considerada como un factor que promueve la disminución del bienestar laboral con afectaciones en el desempeño y calidad del servicio público. La presente investigación se enfocó en el análisis de la incidencia de dicha variable en los funcionarios públicos del Ecuador, tomando como referencia al GAD Municipal del cantón Guano. La metodología aplicada se estableció desde un enfoque mixto con un diseño descriptivo y correlacional, donde se desarrollaron encuestas estructuradas basadas en los modelos ESCAM y S20/23, aplicadas a 65 funcionarios pertenecientes a los macroprocesos habilitantes del GADM, se utilizó además un análisis estadístico basado en Rho de Spearman para delimitar la correlación de las diferentes dimensiones que componen las variables de estudio. Dentro de los principales resultados se evidenció que la sobrecarga laboral con sus dimensiones (apoyo social y organizacional y el nivel de autonomía) tiene incidencia con la satisfacción laboral (participación y autonomía, condiciones de trabajo, remuneración y beneficios) en los funcionarios. Particulares que evidencian la necesidad de implementar estrategias que promueva la mejora del ambiente laboral, el liderazgo y la equidad, beneficios que para los funcionarios del GAD influyen mayormente en su satisfacción que inclusive sobre las altas cargas laborales o que las remuneraciones.

<sup>1</sup>Analista Administrativo. Consultor independiente, <https://orcid.org/0009-0004-2154-4063>; +593998732551.

<sup>2</sup>Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), Riobamba-Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-0270-906X>.

**Palabras clave:** *Sobrecarga laboral, satisfacción laboral, funcionario público, apoyo social y organizacional, autonomía*

**ABSTRACT:** Public workers often face demanding work requirements that exceed their operational capacities, leading to burnout, stress, and decreased motivation in performing their assigned tasks. In state institutions, such as local governments (GAD), socioeconomic conflicts are often complex, affecting task accumulation and creating an unfavorable work environment.

Workload overload has been considered a factor contributing to decreased labor well-being, impacting performance and public service quality. This research is focused on the analysis and incidence of these variables regarding on public workers in Ecuador, using “Guano” local cantonal Government (GAD) as a reference. Mixes-methods approach was employed, combining descriptive and correlational designs. Structured surveys based on the ESCAM and S20/23 models were administered to 65 employees belonging to the enabling macro-processes at Guano Government, Statistical analysis using Spearman's Rho was conducted to establish correlations between the different dimensions comprising the study variables. The main results showed that workload overload, with its dimensions (social and organizational support and autonomy level), affects job satisfaction (participation and autonomy, working conditions, remuneration, and benefits) among officials. These findings suggest the need to implement strategies promoting improved work environments, leadership, and equity. Benefits for GAD officials have a greater influence on their satisfaction than high workloads or remuneration.

**Key words:** *Workload overload, job satisfaction, public servants, social and organizational support, autonomy*

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la administración pública, la sobrecarga laboral se ha convertido en un desafío creciente que afecta el desempeño y bienestar de los funcionarios. En Ecuador, los empleados del sector público enfrentan una serie de exigencias laborales que, en muchos casos, superan sus capacidades operativas, lo que puede generar estrés, agotamiento y una disminución en su satisfacción laboral. Diversos estudios han señalado que una carga de trabajo excesiva en un ambiente laboral desfavorable impacta negativamente en la motivación y el compromiso de los trabajadores, afectando la calidad del servicio que prestan a la ciudadanía (1).

En varias empresas, organizaciones e instituciones privadas la sobrecarga laboral suele ser una problemática recurrente, sobre todo aquellas que se desenvuelven en ámbitos socioeconómicos complejos como son los gobiernos autónomos descentralizados o municipalidades en el Ecuador. Esta falencia recae principalmente en la acumulación de tareas excesivas limitando su desarrollo y adecuado manejo del entorno donde se desenvuelven los trabajadores (2). La particular mencionada impacta directamente en las funciones asignadas como en la satisfacción laboral. Factores que, a pesar de su importancia, el análisis de dichas variables, en lo que respecta a funcionarios públicos ecuatorianos, resulta mínimo, es decir, los estudios enfocados

a evaluar la incidencia que posee la sobrecarga laboral con respecto a la satisfacción en el trabajo de este tipo de funcionarios son escasos.

El presente artículo se desarrolla en base al análisis de las posibles falencias que pueden existir en las exigencias laborales con respecto a los niveles de satisfacción en los empleados municipales, específicamente en aquellos funcionarios que de acuerdo a su estructura organizacional, corresponden a los que conforman los macroprocesos habilitantes, estructurados por las direcciones de planificación, administrativa, gestión del talento humano y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano (3).

Según Cabas y otros, la sobrecarga laboral afecta a los trabajadores en varios ámbitos incluyendo la salud física, mental, la motivación y sin duda con el compromiso para con la organización (4). En varias instituciones públicas estas dificultades suelen presentarse por varias limitaciones especialmente de recursos, la rotación de personal permanente y los procesos burocráticos en exceso, lo que minimiza el establecer una gestión adecuada de las cargas laborales que se asignan a los funcionarios públicos.

El papel de los empleados públicos dentro de los gobiernos autónomos descentralizados, recae en varias tareas de gran relevancia, sea en su aporte para la generación de políticas públicas locales o en la prestación de servicios necesarios para un adecuado control y organización de la comunidad. Sin embargo, la falta de estudios de la sobrecarga laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, genera una brecha de incertidumbre en el desarrollo de estrategias que promuevan una intervención efectiva por parte de los gestores públicos. Al establecer niveles de insatisfacción en el funcionario público se verá reflejado de forma negativa en la entrega de los servicios públicos, lo que produciría molestias en la ciudadanía y con ello la desconfianza hacia este tipo de servicio (5).

Dentro de la literatura actualizada se evidencian algunos aportes, como el descrito por Quintero, sobre la necesidad de optimizar los procesos en la gestión pública ecuatoriana, pero la distribución desigual en las tareas dentro de las entidades públicas promueve una disminución en la productividad como en la satisfacción de los empleados (6). Por su parte, Severiche y otros, determinan que la entrega en exceso de responsabilidades laborales a los empleados genera un aumento en el agotamiento emocional y una afectación directa en su motivación intrínseca (7).

En este sentido, la sobrecarga laboral se delimita como un problema multifactorial que precisa un análisis minucioso para comprender sus posibles causas y las consecuencias que podría generar dentro del entorno público. Así también, el estudiar la satisfacción laboral permitiría identificar aquellas áreas que requieren mejora, incluyendo además estrategias que promuevan un desempeño efectivo, pero sobre todo precautelar el bienestar de los funcionarios públicos.

Motivos por los cuales, la satisfacción laboral debe de evaluarse permanentemente, uno de las herramientas que puede utilizarse es el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, desarrollado por Meliá y Piero, es un instrumento que delimita una medida general de satisfacción medianes cinco dimensiones, sean de satisfacción con las características del trabajo,

supervisión, condiciones físicas, cumplimiento de normas como en la participación y autonomía (8) . Su aplicabilidad dentro instituciones públicas ha tenido resultados efectivos para diagnosticar las áreas de mejora en la promoción de entornos laborables adecuados o en la gestión de personal, así lo afirma Herrera en el año 2023 (9).

Las dimensiones evaluadas como la satisfacción con las características del trabajo valida esa complacencia que posee el empleado en la aplicación de sus funciones, evidenciando variedad, significado y el desafío dentro de las mismas (10) . Por su parte, la supervisión, mide la percepción del trabajador con respecto al apoyo, retroalimentación y orientación que brindan sus superiores. En cuanto a las condiciones físicas sobre las condiciones en las que se trabaja, influye también dentro de su satisfacción. Además, se considera importante el análisis de cuan claras, coherentes y aplicables son las normas o procedimientos establecidos por la organización (11) . Finalmente, el nivel de participación y la autonomía que posee el empleado para participar sobre las decisiones de la institución o la autonomía para realizar su trabajo, resulta otro tema necesario para su bienestar (12).

Otra de las herramientas multidimensionales que aporta en la evaluación de la sobrecarga laboral, tal es el caso de la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), la cual está compuesta por siete extensiones como las demandas cognitivas, la presión temporal, carga emocional, esfuerzo físico, el nivel de autonomía y el apoyo social como organizacional. Aspectos que permiten la identificación de áreas críticas que afectan directamente al bienestar laboral. En el ámbito público, su efectividad se evidencia en el diagnostico, la mitigación de factores que potencializan la sobrecarga laboral y su finalidad en la creación de ambientes laborables saludables (13).

La dimensión de las demandas cognitivas se refiere al nivel de esfuerzo mental que un funcionario necesita para la toma de decisiones o la resolución de problemas. En cuanto al ámbito temporal se delimita por el tiempo limitado que un trabajador cuenta para el cumplimiento de las tareas asignadas (14) . Resulta necesario además analizar la carga emocional, puesto que las emociones, el estrés o los conflictos son parte del entorno laboral. El esfuerzo físico requerido para el desarrollo de las obligaciones laborales será necesario evaluarlo permanentemente para salvaguardar la salud de los trabajadores (15) . Además, el ámbito del nivel de autonomía, que delimita el grado de control y decisión que un servidor posee sobre las actividades y métodos que realiza en su trabajo. Debe existir un apoyo social como de la organización, por ello debe de evaluar la percepción que poseen tanto compañeros como supervisores. Finalmente debe de conocerse los efectos que la carga mental tendrá sobre el rendimiento como en la salud de los trabajadores (16).

Conforme a todo lo expuesto, la investigación delimita como principal objetivo el analizar la incidencia que posee la sobrecarga laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos del Ecuador, considerando como entidad referente al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano. Para el cumplimiento de este objetivo, se realizará la evaluación e identificación de aquellos factores que contribuyen a la generación de las variables de estudio. Finalmente,

con la discusión de los resultados se establecerán recomendaciones que promuevan la mejora en la gestión de los recursos públicos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque mixto, que se estableció mediante el análisis de datos cuantitativos como cualitativos recolectados en el GADM del cantón Guano, los cuales fueron necesarios para la comprensión de cada una de las variables de estudio. Además, el diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, en el que se detallaron las características encontradas de cada variable como ocurren dentro de su entorno y como estas se correlacionan entre sí. De esta manera se delimitó la influencia que posee la sobrecarga de trabajo en la satisfacción de los funcionarios públicos.

Los datos fueron recopilados mediante las respuestas otorgadas por los funcionarios de los macro procesos habilitantes del GADM del cantón Guano, siendo la población de estudio, compuesta por aquellos funcionarios públicos pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Guano, específicamente a los MACRO PROCESOS HABILITANTES que de acuerdo a su estructura orgánica están conformados por las Direcciones de Planificación, administrativa, Talento Humano y Financiera. En total, de acuerdo a la información otorgada por la Dirección de Talento Humano son 65 trabajadores públicos. Al mantener un número menor a cien de participantes no se realizó un cálculo muestral y se trabajó con el total de los funcionarios.

Como instrumentos de obtención de información se aplicaron dos herramientas. La primera representada por la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), delimitado por un total de varias preguntas, veinte y uno exactamente, las que permitieron evaluar varias dimensiones referentes a la carga de trabajo. Por su parte, la satisfacción laboral se analizó por medio de la Evaluación de la Satisfacción Laboral (S20/23) estructurada con quince preguntas. Todos los cuestionamientos fueron validados por una escala de Likert con la siguiente escala, 1 - Totalmente en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 - De acuerdo y 5 - Totalmente de acuerdo.

Con los instrumentos mencionados, se añadieron datos sociodemográficos, para posteriormente ser difundidos de manera virtual por la Dirección de Talento Humano del GADM a las direcciones objeto de estudio. En el cuestionario además se incluyó el objetivo de su aplicación y se omitió la opción de datos personales para mantener el anonimato como la confidencialidad de los funcionarios, permitiendo de esta manera mayor objetividad en las respuestas de los participantes.

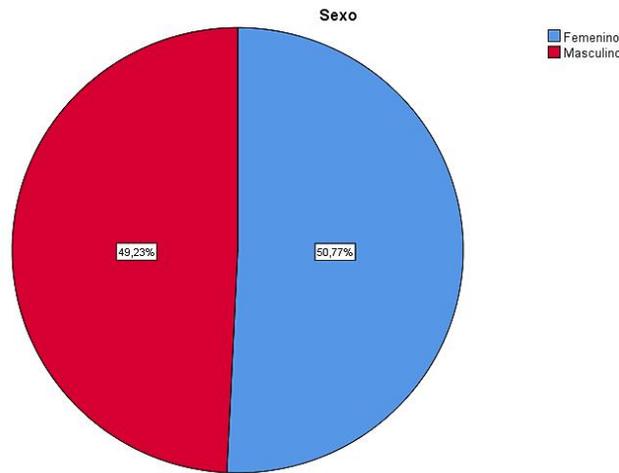
Con los datos obtenidos se realizó el análisis y procesamiento de información mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, que determinaría los resultados de la investigación, describiendo cada una de las dimensiones tanto de la sobrecarga como de la satisfacción laboral. Con toda la información generada, se establecieron las cantidades y valores que, por medio del

coeficiente de correlación de Spearman, se realizó la comprobación de hipótesis, estableciendo como resultado la incidencia de las distintas dimensiones con las que se compone cada variable de estudio, sean estas Demanda cognitiva, Presión temporal, Carga emocional, Esfuerzo físico, Nivel de autonomía, Apoyo social y organizacional y Consecuencias de la carga mental para la Sobrecarga en el trabajo y la otra variable fue representada por la satisfacción con la supervisión, el contenido del trabajo, la participación, las condiciones del trabajo, las remuneraciones y beneficios.

Finalmente, de acuerdo a los hallazgos encontrados en las diferentes dimensiones se estableció la discusión de los resultados, donde se corroboran o se diferencian las incidencias con otros estudios, lo que permitió sustentar mayormente las relaciones identificadas entre la sobrecarga y la satisfacción laboral.

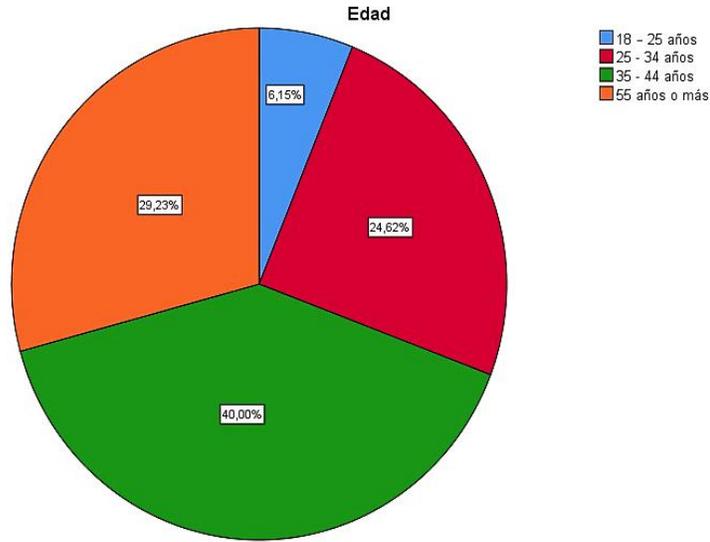
## RESULTADOS

Conforme a los resultados obtenidos, se tabularon por medio del software estadístico SPSS Statistics 25. De manera inicial fueron analizados los datos demográficos, como el sexo, la edad, el nivel de formación académica, el tiempo de servicio y en la dirección o unidad a la que pertenecen los funcionarios públicos del GADM del cantón Guano.



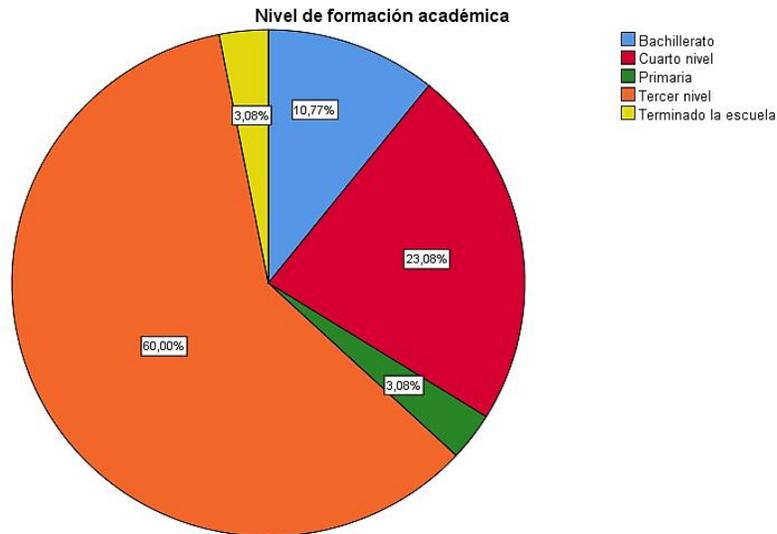
**Figura 1. Sexo de la población de estudio.**

Dentro de las direcciones que conforman los macroprocesos habilitantes del GADM se evidencia que existe un equilibrio según el sexo en los funcionarios públicos, las mujeres poseen un porcentaje mínimo de 50,77% que supera a los hombres que los representa el 49,13%, como se puede apreciar en la Figura 1. En la Figura 2 por su parte se evidencian varios rangos de edad, siendo el más representativo aquellos funcionarios dentro de la edad de 35 a 44 años (40%), seguido de los de 55 años o más (29,23%), de 25 a 34 años (24,62%) y de 18 a 25 años de edad el 6,15%.



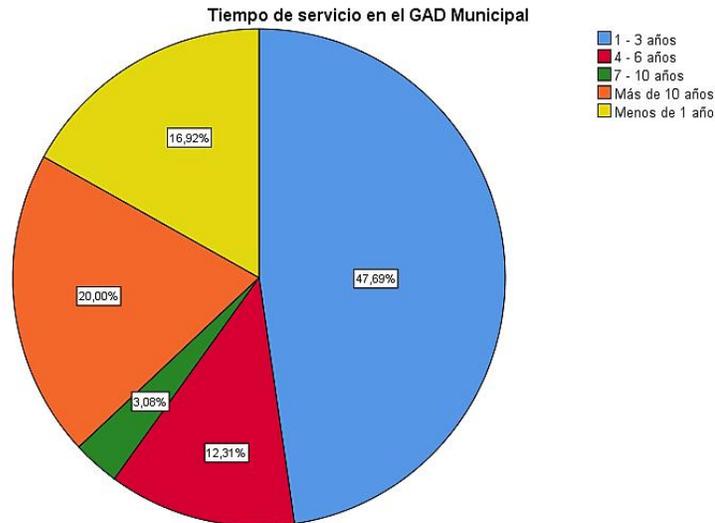
**Figura 2. Edad de la población de estudio.**

En la Figura 3 se muestra la distribución del nivel educativo o académico de los funcionarios en estudio del GADM del cantón Guano, es el de tercer nivel en un 60%, seguido por cuarto nivel en un 23,08%, quienes han cursado el bachillerato en un 10,77% y en un 3,08% primaria o no han terminado la escuela. Datos que denotan la importancia de contar con una formación universitaria para el desarrollo de funciones administrativas.



**Figura 3. Nivel de formación académica de los funcionarios.**

El tiempo de servicio, se muestra en la Figura 4, donde los funcionarios en el GADM del cantón Guano se encuentra relacionados con la institución principalmente en un rango de 1 a 3 años (47,69%), más de 10 años en un porcentaje del 20%, menos de un año el 16,92%, de 4 a 6 años el 12,13% y de 7 a 10 años en un 3,08%. Con los datos planteados puede indicar dinamismo y la creación de nuevas oportunidades, también podría generar una sensación de incertidumbre laboral.



**Figura 4. Tiempo de servicio de los funcionarios participantes.**

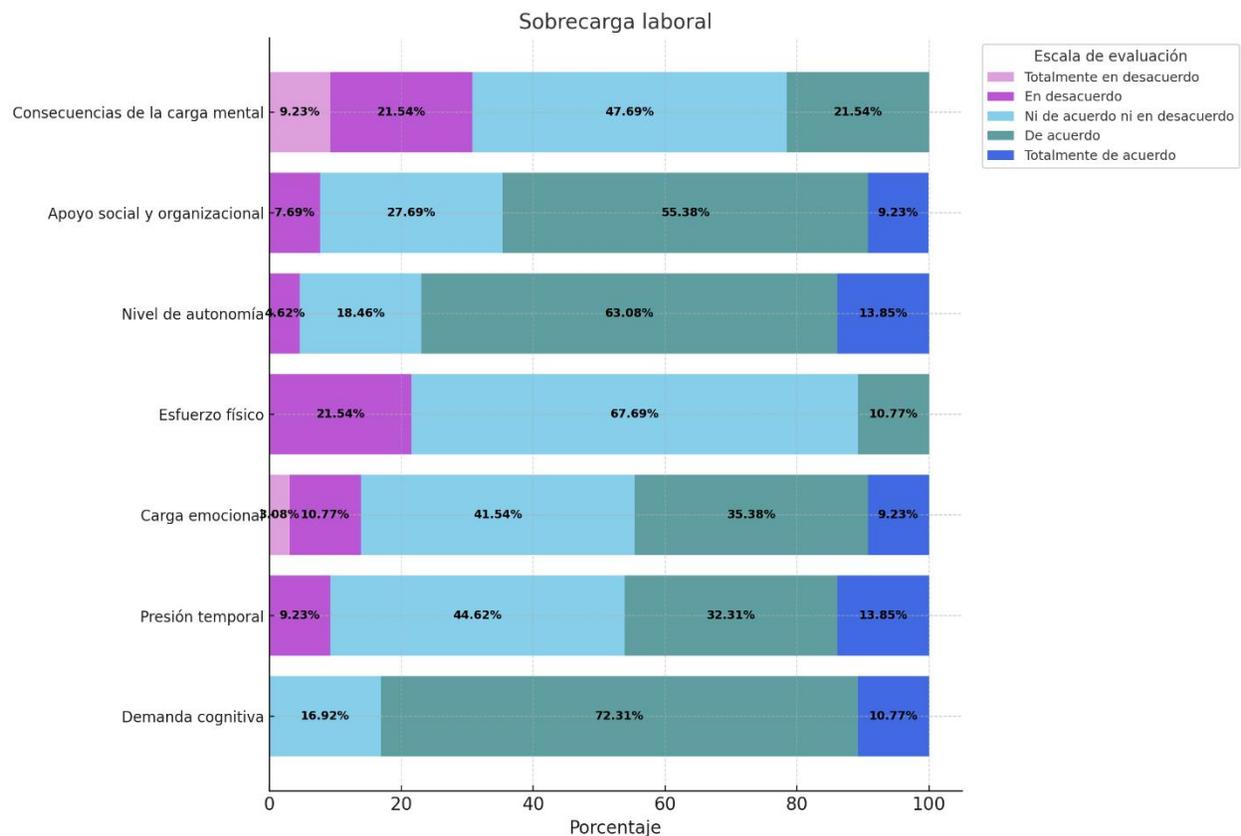
Dentro de la Figura 5, se delimita la distribución de los funcionarios por cada dirección de los macroprocesos habilitantes, los participantes pertenecen a la dirección financiera en mayor margen porcentual sea el 33,85%, seguido por el 32,31% de la dirección de planificación y en un 16,92% las direcciones administrativas como de talento humano.



**Figura 5. Dirección donde trabaja el funcionario participante**

### Sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral fue evaluada por medio de la Escala Subjetiva de Carga Menta de Trabajo (ESCAM), misma que estuvo compuesta por un total de siete dimensiones como se puede apreciar en la Figura 6, la escala utilizada tuvo una variación de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. En la mayoría de respuestas, se evidencia una tendencia mayoritaria a las opciones “de acuerdo” y a un nivel medio sea “ni acuerdo ni en desacuerdo”.



**Figura 6. Dimensiones de la sobrecarga laboral.**

Los resultados muestran que la demanda cognitiva es una de las dimensiones con mayores respuestas afirmativas con un de acuerdo del 72,31% y un totalmente de acuerdo del 10,77%, seguido por el nivel de autonomía del 63,8% y 13,85% respectivamente. Además, se incluyen el apoyo social y organizacional, la presión temporal y la carga emocional.

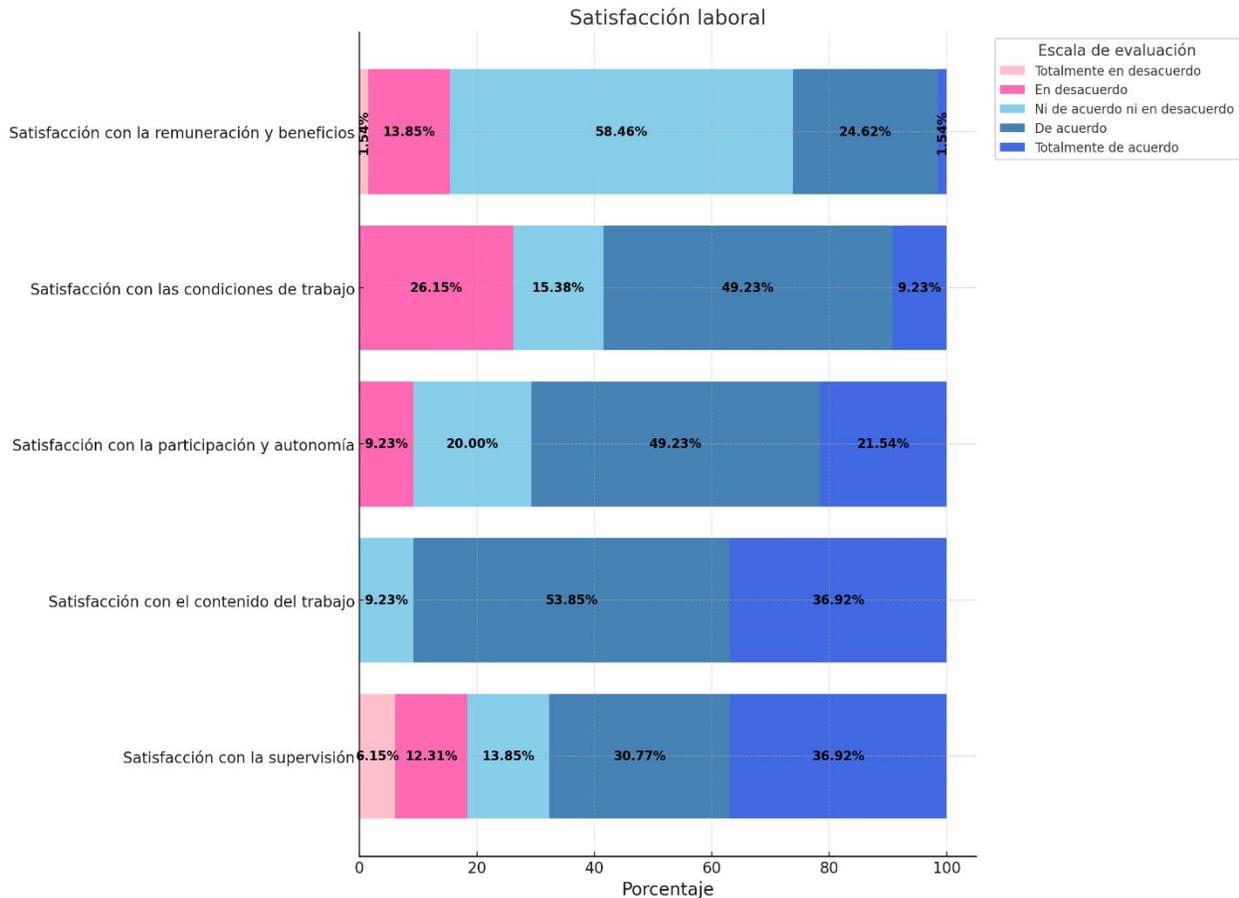
Por otra parte, el esfuerzo físico denota un número considerable de respuestas en desacuerdo y ni de acuerdo o en desacuerdo, particular que se presentaría por la población de estudio, quienes realizan en su mayoría tareas administrativas.

Las consecuencias de la carga mental es otra dimensión donde, según los funcionarios participantes existe un 47,69% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, en porcentajes parejos del 21,54% están de acuerdo y también en desacuerdo, para finalmente establecer un total desacuerdo del 9,23%. Información que evidencia un impacto sobre la salud mental del funcionario pero que en una gran mayoría no mantienen una posición clara sobre este efecto.

Los datos a nivel general evidencian que existe una sobre carga laboral elevada en los funcionarios del GADM del cantón Guano, principalmente a nivel cognitivo como emocional, a pesar de que factores como la autonomía y el apoyo organizacional promueven a que otras dimensiones se mantengan en niveles manejables, minimizando la presión laboral y la exigencia mental excesiva.

### Satisfacción laboral

Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó la evaluación de la Satisfacción Laboral (S20/23), misma que se encuentra conformada por cinco dimensiones, todas ellas relacionadas a la satisfacción en varios ámbitos desde de la supervisión, el contenido del trabajo, la participación y autonomía, las condiciones de trabajo, la remuneración y los beneficios. Conforme a la escala de Likert, las respuestas son mayormente afirmativas desde de acuerdo a totalmente de acuerdo en todas las dimensiones evaluadas, como se muestra en la Figura 7.



**Figura 7. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

La satisfacción en cuanto a la supervisión, se evidencia una aceptabilidad evidente, donde los funcionarios están totalmente de acuerdo (36,92%) y de acuerdo (30,77%). Un 13,85% se mantienen al margen, en desacuerdo (12,31%) y totalmente desacuerdo (6,15%) Los resultados obtenidos de esta primera dimensión establece que existe un liderazgo adecuado con una gestión directa que en su mayoría es valorada por los funcionarios, pero sugiere algunas mejoras dentro de las prácticas de supervisión.

Con respecto al contenido del trabajo, la satisfacción de los trabajadores públicos se encuentra de acuerdo en un 53,85% y totalmente de acuerdo en un 36,92%. Por tanto, los funcionarios

consideran interesante sus actividades laborales que poseen un propósito y que pueden aplicar sus habilidades y conocimientos en la práctica.

La satisfacción con respecto a la participación y autonomía, los funcionarios, se encuentran de acuerdo en un 49,23% y totalmente de acuerdo el 21,53%, en un 20% se mantienen neutrales y tan solo en un 9,23% están en desacuerdo. Estableciendo de esta manera que existe un ambiente laboral donde el personal puede decidir, tomar decisiones y se respetan sus opiniones.

Los funcionarios con respecto a las condiciones de trabajo se encuentran satisfechos en un 58,46% y en un 26,15% no están de acuerdo. Datos que indican una percepción de los funcionarios de un ambiente laboral cómodo y con condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas, pero con algunas connotaciones que supondrían un desequilibrio dentro de sus cargas de trabajo.

La satisfacción con respecto a la remuneraciones y beneficios es la dimensión con niveles bajos de complacencia, en un 26,16% se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo. Mientras que el 58,46% se mantienen en una posición neutral 15,39% de insatisfacción. Por lo tanto, muestran los resultados que se deberían analizar las compensaciones económicas y beneficios laborales conforme al desempeño de los trabajadores del GADM del cantón Guano.

### La sobrecarga laboral y su incidencia con la satisfacción laboral

La correlación de las variables analizadas, la sobrecarga y la satisfacción laboral en los funcionarios de los macroprocesos habilitantes del GADM del cantón Guano, se describe en la Tabla 1, misma que se realizó por medio del coeficiente de Rho de Spearman, donde se constataron varias relaciones estadísticamente significativas entre la mayor parte de las dimensiones estudiadas.

**Tabla 1. Correlación Rho de Spearman de las variables estudiadas.**

		Correlaciones					
			Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el contenido del trabajo	Satisfacción con la participación y autonomía	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Satisfacción con la remuneración y beneficios
Rho de Spearman	Demanda cognitiva	Coeficiente de correlación	0,134	,327**	0,184	-0,048	-0,128
		Sig. (bilateral)	0,288	0,008	0,142	0,706	0,309
		N	65	65	65	65	65
	Presión temporal	Coeficiente de correlación	0,036	,312*	-0,005	-0,132	0,003
		Sig. (bilateral)	0,776	0,011	0,967	0,294	0,981
		N	65	65	65	65	65

Carga emocional	Coeficiente de correlación	0,098	0,172	0,023	-0,035	-0,154
	Sig. (bilateral)	0,439	0,170	0,856	0,784	0,221
	N	65	65	65	65	65
Esfuerzo físico	Coeficiente de correlación	0,147	0,060	0,237	0,113	0,153
	Sig. (bilateral)	0,242	0,634	0,057	0,369	0,222
	N	65	65	65	65	65
Nivel de autonomía	Coeficiente de correlación	,285*	,299*	,419**	0,168	,346**
	Sig. (bilateral)	0,021	0,016	0,001	0,182	0,005
	N	65	65	65	65	65
Apoyo social y organizacional	Coeficiente de correlación	,761**	0,232	,730**	,524**	,544**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,063	0,000	0,000	0,000
	N	65	65	65	65	65
Consecuencias de la carga mental	Coeficiente de correlación	0,135	-0,049	-0,039	-0,050	-0,143
	Sig. (bilateral)	0,282	0,697	0,755	0,692	0,255
	N	65	65	65	65	65

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Las correlaciones significativas al nivel 0,01 consideradas como muy fuertes, se describen con el siguiente detalle:

- Demanda Cognitiva y la Satisfacción con el contenido del trabajo
- Nivel de autonomía y la Satisfacción con la supervisión
- Apoyo social y organizacional y la Satisfacción con la participación y autonomía
- Apoyo social y organizacional y la Satisfacción con las condiciones de trabajo
- Apoyo social y organizacional y la Satisfacción con la remuneración y beneficios

Además, existen correlaciones de moderadas a fuertes con significancias del 0,05, con las siguientes combinaciones:

- Presión temporal y la Satisfacción con el contenido del trabajo
- Nivel de autonomía y la Satisfacción con la supervisión
- Nivel de autonomía y la Satisfacción con el contenido del trabajo

- Nivel de autonomía y la Satisfacción con la remuneración y beneficios

Resultados que muestran la afectación entre las dimensiones relacionadas a la sobrecarga y la satisfacción laboral y otras que no existe una correlación representativa. Pudiendo de esta manera destacar que la demanda cognitiva y la presión temporal se relacionan directamente con la satisfacción laboral. Es decir, que una saturación de estas dimensiones podría afectar la estabilidad del funcionario.

También podría decirse que el nivel de autonomía promueve la mejora en los niveles de satisfacción por la supervisión, el contenido del trabajo, la participación incluyendo las remuneraciones y beneficios.

Sin embargo, la dimensión del apoyo social y organizacional es el factor más influyente dentro de la satisfacción laboral de los funcionarios, por sus relaciones mayormente fuertes, lo que determinaría que el apoyo suficiente de sus superiores cuando cuenta con una carga laboral elevada, la colaboración por parte de sus compañeros, la entrega de recursos y capacitaciones para el desempeño de las tareas laborales proporcionaría el elemento primordial para la mejora en la satisfacción laboral inclusive teniendo mayor relevancia que las altas cargas laborales, remuneraciones y beneficios.

Conforme a las correlaciones significativas y en algunos casos con un nivel moderado, se acepta de manera parcial la hipótesis alternativa y se descarta la nula, por tanto, se admite que “La sobrecarga laboral incide en la satisfacción de los funcionarios públicos en el Ecuador”. Puesto que existen dimensiones de la sobrecarga laboral que no impactan totalmente en la satisfacción de los funcionarios públicos, pudiendo agregar otro factor determinante para fortalecer dicha correlación.

## DISCUSIÓN

El apoyo social y colaborativo se estableció como el principal factor que promueve la satisfacción laboral, incluyendo aquellas dimensiones relacionadas a la supervisión, participación y la autonomía. Los resultados delimitan que en un entorno laboral donde exista trabajo colaborativo como solidario genera bienestar en los funcionarios. Dentro de este contexto, Maldonado concuerda que un clima organizacional positivo, donde se forjan relaciones interpersonales saludables y una comunicación efectiva, aportaran en gran medida a la motivación y el compromiso de los trabajadores (17).

Este apoyo social y organizativo ha permitido inclusive que la demanda cognitiva pueda asociarse con el contenido del trabajo, es decir que, si existe ,mayor esfuerzo mental se lo considere como un ámbito capaz de fortalecer la experiencia laboral y generar así un sentido de satisfacción entre los funcionarios. En el Ecuador, Vallejo destaca en su estudio que los trabajadores que se enfrentan a desafíos intelectuales en sus actividades laborales generan una

mayor satisfacción siempre y cuando se proporcionen todas las herramientas, capacitaciones y recursos que les permitan poner en práctica todas sus habilidades y competencias (18).

Así también la presión temporal al mantener una relación positiva con el trabajo, podría decirse que si existen tiempos de entrega de las tareas asignadas a los funcionarios se percibiría como un factor estresante pero que, en lugar de ello, produce cierta satisfacción laboral, siempre que exista un excelente ambiente laboral, los trabajadores podrían cambiar su perspectiva de como reciben las cargas por temporalidad (19).

Por su parte, el nivel de autonomía presentó correlaciones positivas con la satisfacción en la participación y las remuneraciones. Por lo que, entregar un mayor control de las tareas como las decisiones laborales a los funcionarios genera una mejora en la satisfacción general. Conforme lo corroboran Garate y Orbe, la autonomía en el trabajo mantiene una asociación directa con el aumento de la satisfacción y el rendimiento organizacional como de cada trabajador (20).

A nivel general, se comprobó que la sobrecarga laboral es un factor que incide en la satisfacción de los funcionarios públicos. Pero sin embargo existen varias limitaciones que delimitan la necesidad de generar un análisis con varias dimensiones o variables adicionales que pueden influir sobre el bienestar del trabajador público. La evaluación de la sobrecarga y la satisfacción laboral señalan que no representa un estudio lineal, sino que se engloba en medidas que incluyen diferentes factores tanto contextuales como personales.

Situación que requeriría que esta investigación pueda ser ampliada en variables adicionales como el estilo de liderazgo, el aporte social y características de personalidad, además de optar por estudios longitudinales, que permitan el levantamiento de información en varios momentos. Por lo que las intervenciones del GADM del cantón Guano podría considerar el presente estudio como la base para realizar nuevas investigaciones de tipo organizacional que validen la carga de trabajo, el liderazgo efectivo y potencializar un ambiente laboral positivo capaz de mejorar la satisfacción de los funcionarios públicos en sus tareas o responsabilidades que les sean asignadas (21) y (17)

En base a los resultados presentados se podrían establecer varias recomendaciones prácticas, desde la implementación de talleres que potencialicen el trabajo en equipo para establecer el apoyo y colaboración de compañeros y superiores. El otorgamiento de un mayor control de las tareas y decisiones para los funcionarios les permitirá mantener una gestión de responsabilidades independientes. Indudablemente se debe de buscar los mecanismos que generen un equilibrio en las cargas laborales, con demandas cognitivas y responsabilidades manejables. Finalmente se deberían ofertar paulatinamente programas de capacitación y desarrollo para los trabajadores capaz de potencializar el nivel de conocimientos como la educación entre los funcionarios.

## CONCLUSIONES

La evaluación de la sobrecarga laboral en los funcionarios de los macroprocesos del GADM del cantón Guano denota una elevada carga aboral, sobre todo en las dimensiones de demanda cognitiva, presión temporal y carga emocional, lo que genera estrés, fatiga y afectaciones al bienestar laboral. A pesar de que existe un ambiente de apoyo organizacional y de autonomía son áreas que presentan un cierto nivel de mejora. Las consecuencias en la carga mental podrían afectar al desempeño como la satisfacción laboral con el aumento de sus indicadores. Estos efectos podrían mitigarse con la optimización de los procesos, mantener una adecuada distribución de las cargas, promover la capacitación continua y conservar el bienestar organizacional.

El análisis de la satisfacción laboral evidencia una satisfacción mayoritaria en cuanto al liderazgo, la autonomía, el contenido del trabajo, además de que existe un ambiente de trabajo que les permite realizar las funciones adecuadamente en gran parte de los funcionarios públicos del GADM del cantón Guano. Sin embargo, las remuneraciones y beneficios muestran una mayor inconformidad. Por tanto, resulta necesario que se revisen los sistemas de compensación y beneficios, fortalecer el reconocimiento y participación de los trabajadores en la toma de decisiones, pero sobre todo mantener adecuadas condiciones dentro del ambiente laboral.

La sobrecarga laboral mantiene una incidencia en la satisfacción laboral en varias de sus dimensiones, siendo el apoyo social y organizacional el factor con mayor impacto en cuanto a la satisfacción de los funcionarios en el desarrollo de sus actividades laborales, inclusive si existe demanda cognitiva, presión temporal o insatisfacción en las remuneraciones y beneficios. La autonomía es otro factor determinante para la mejora en el bienestar de los trabajadores del sector público, esta dimensión se centra en aspectos como la libertad e independencia para la organización de tareas y el manejo de las responsabilidades asignadas, además de la inclusión del trabajador en la toma de decisiones de su área de competencia.

Por tanto, la investigación demuestra que un ambiente laboral adecuado, donde exista la colaboración de superiores, compañeros, un plan de capacitaciones, recursos adecuados, niveles de autonomía para organizar tareas e incluirles a los funcionarios en la toma de decisiones genera mayor satisfacción incluso superando a factores como estar expuestos a demandas cognitivas excesivas o desconformidad con los beneficios económicos que reciben.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Loayza G, Troya L, González E, Sánchez L. La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2022; 6(3): p. 3569-3586.
2. Jardey O, Suárez L, Lizarazo J. Factores intrínsecos a la sobrecarga laboral en el estrés del profesorado. *Praxis y Saber*. 2022; 13(35): p. e14152.
3. GADM del cantón Guano. GADM-CGUANO- ADMINISTRACION 2023-2027. [Online]; 2024. Acceso 14 de diciembre de 2024. Disponible en: <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/index.php/alcalde/>.

4. Peña D, Toala M, Toala B. Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Recimundo*. 2022; 6(suppl1): p. 29-40.
5. Chiang M, Cabeza F, Rivera M. Análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas. *RAN (Chillán)*. 2024; 10(1): p. 53-67.
6. Quintero G. Optimización de procesos en la gestión pública ecuatoriana. *MQRInvestigar*. 2023; 7(2): p. 1703-1732.
7. Severiche C, Jiménez F, De la Hoz M, Vidal C, Angulo G. Seguridad y salud en el trabajo: Aportes Multidisciplinarios Barranquilla: Litoral. *Directivas Institucionales*; 2023.
8. Mendoza Y, Villamizar P, García S, Gutiérrez J. Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. *I+D Revista de Investigaciones*. 2021; 16(1): p. 216-224.
9. Carrillo A. Incidencia de la satisfacción laboral en el. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*. 2023; 10(2): p. 157-175.
10. Flores J, Moran Á, Gil A, Contreras M. Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *FIPCAEC*. 2022; 7(3): p. 278-306.
11. Berenguer V. Análisis de la consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Tesis de maestría. MARTHO.
12. Cabay K, Noroña D, Vega V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*. 2022; 44(1): p. 69-83.
13. Espinoza N, Luengo C. Factores sociolaborales, de salud y organizativos como predictores de alta carga mental percibida en trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19. *An Sist Sanit Navar*. 2022; 45(3): p. e1024.
14. Ossa C, Jiménez A, Gómez V. Salud mental y carga mental de trabajo en trabajadores de establecimientos educativos chilenos en contexto de COVID-19. *Revista Portuguesa de Educação*. 2023; 36(1): p. 1-22.
15. Acosta J, Cuello Y, García J, Almeda Y. Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo: una revisión sistemática. *Revista San Gregorio*. 2023;(55): p. 158-180.
16. Murillo K, Delgado L, Olmedo J, Cantos E. Evaluación de la carga mental en personal administrativo de empresa atunera. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 2022; 6(4): p. 610-615.
17. Maldonado T. Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar.
18. Vallejo R. El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar.
19. Zambrano G, Zambrano L. Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium*. 2022; 42.
20. Garate W, Orbe M. Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*. 2023; 7(25): p. 98-110.

21. Cabay K, Noroña D, Vega V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. Revista Médica Electrónica. 2022; 44(1): p. 69-83.