

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**RELACIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE
SITUACIONES ADVERSAS Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DEL SECTOR PÚBLICO, ESTUDIO COMPARADO
ENTRE EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y
LA SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CLAUDIA VALERIA SÁNCHEZ BASTIDAS

claudiavaleria88@hotmail.com

KARINA ELIZABETH OCAMPO VÁSQUEZ

kryov17@hotmail.com

Director: Valentina Ramos, PhD

valentina.ramos@epn.edu.ec

2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación “Relación de los estilos de afrontamiento ante situaciones adversas y el estrés laboral en los empleados del sector público, estudio comparado entre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, estudiante de la maestría de Gestión del Talento Humano, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

Valentina Ramos, PhD

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Claudia Sánchez Bastidas y Karina Ocampo Vásquez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Claudia Valeria Sánchez Bastidas

Karina Elizabeth Ocampo Vásquez

DEDICATORIA

Quiero empezar dedicando el presente trabajo a Dios que me ha permitido llegar a este punto tan importante de mi vida, por brindarme la salud y la sabiduría de lograr poco a poco mis objetivos y metas. A mi familia que ha sido un pilar fundamental en mi vida a mi esposo, que ha sido un gran apoyo en este proceso, sin su compromiso y entrega no habría llegado hasta aquí; a mis abuelos, padres, hermanos, familia política y amigas que siempre han estado apoyándome en mis sueños, enseñándome lo esencial de la vida. Les agradezco de corazón ya que con sus valores y motivación me ayudaron a ser la persona que hoy en día soy.

Vale

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta ese momento tan importante, a mis padres que siempre me han dado su amor, comprensión, paciencia, apoyo incondicional en cada etapa de mi vida,. A mis hermanos mi cuñada y esposo por ser mis cómplices, fortaleza y compartir conmigo tantos momentos importantes. A mis abuelitos que me han enseñado que la felicidad el amor y respeto no es algo que se consiga con dinero sino con acciones provenientes de un corazón dispuesto a darlo todo sin esperar nada a cambio. A toda mi familia y amigos que han estado junto a mí en cada paso de este largo camino alentándome en los buenos y malos momentos.

Kary

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE CUADROS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. OBJETIVO GENERAL	2
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.4. MARCO TEÓRICO	2
2. METODOLOGÍA	18
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. Enfoque.....	18
2.1.2. Tipo de investigación.....	18
2.1.3. Técnica de recolección de información.....	18
2.1.4. Muestra	19
2.1.5. Procedimiento.....	20
2.1.6. Análisis de los datos.....	21
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
3.1. RESULTADOS.....	23
3.1.1. Nivel de estrés laboral identificado en los funcionarios encuestados.....	24
3.1.2. Identificación de estrés laboral de los funcionarios encuestados	26
3.1.3. Estilos de afrontamiento ante situaciones adversas utilizados por los funcionarios encuestados	29
3.1.4. Relación de estrategias de afrontamiento positivas con el estrés laboral	37
3.1.5. Otros resultados relevantes	40
3.2. DISCUSIONES	42
4. CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo del estrés.....	5
Figura 2. Síntomas organizacionales	10
Figura 3. Nivel de estrés laboral percibido (global)	24

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	Definiciones del estrés	4
Cuadro 2.	Fases del estrés	6
Cuadro 3.	Causas y consecuencias de estrés	7
Cuadro 4.	Definiciones de estilos de afrontamiento	13
Cuadro 5.	Distribución de la muestra	20
Cuadro 6.	Relación entre objetivos y resultados.....	23
Cuadro 7.	Nivel de estrés laboral percibido	25
Cuadro 8.	Diferencias de media entre el nivel de estrés laboral percibido en los funcionarios del IESS y la SEDMQ.....	25
Cuadro 9.	Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés.....	26
Cuadro 10.	Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios de la SEDMQ	27
Cuadro 11.	Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios del IESS.....	28
Cuadro 12.	Diferencia de media entre las fuentes de estrés laboral en los funcionarios del IESS y la SEDMQ.....	28
Cuadro 13.	Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento (muestra global).....	30
Cuadro 14.	Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento en los funcionarios de la SEDMQ.....	32
Cuadro 15.	Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento en los funcionarios del IESS	35
Cuadro 16.	Cálculo de media y diferencias significativas entre los estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios del IESS y la SEDMQ.	36
Cuadro 17.	Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral.....	38
Cuadro 18.	Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios de la SEDMQ	39
Cuadro 19.	Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios del IESS.....	40
Cuadro 20.	Diferencias significativas entre las fuentes de estrés laboral y estilos de afrontamiento referentes al género de los funcionarios encuestados.	41
Cuadro 21.	Cálculo de la media en el estilo de afrontamiento de uso de sustancias que presenta una diferencia significativa con el género.....	42

LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Cuestionario aplicado a las instituciones	51
---	----

RESUMEN

El siguiente proyecto de tesis de maestría analiza la relación que existe entre las 14 subescalas que evalúan los estilos de afrontamiento y las 5 fuentes de estrés laboral, mediante un estudio comparado entre 100 funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y 100 funcionarios de la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito (SEDMQ).

El resultado de este trabajo demuestra que existe una diferencia significativa de $P < 0.05$ en el nivel de estrés percibido entre los funcionarios del IESS y de la SEDMQ. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, presenta una media de 2.45 a diferencia de la Subsecretaría de Educación del DMQ de 1.97; es decir, existe un grado de 'moderado' a 'algo' de estrés percibido en los funcionarios encuestados del IESS y 'nada' a 'poco' en los funcionarios de la SEDMQ.

Los profesionales del IESS presentan un estrés laboral más alto, lo cual puede ser causado por la naturaleza de gestión de la institución, ya que; en el caso del personal sanitario los profesionales se encuentran en contacto constante con los pacientes y situaciones de vida o muerte.

La identificación de estas relaciones puede ayudar a las autoridades de las Instituciones públicas a implementar planes y programas que proporcionen a los funcionarios las estrategias adecuadas que permitan hacer frente a las situaciones adversas, produciendo a su vez beneficios para la organización.

La parte final de este trabajo propone algunas acciones que debe tomarse para prevenir el grado de estrés percibido por los trabajadores.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, estilos de afrontamiento.

ABSTRACT

The following Master's thesis project analyzes the relationship between the 14 subscales that evaluate coping styles and the 5 sources of occupational stress, through a comparative study between 100 officials of the Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social and 100 officials of the Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

The result of this work shows that there is a significant difference of $P < 0.5$ in the level of stress perceived between the officials of the Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social and the Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. The Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, presents an average of 2.45 unlike the Subsecretaría de Educación del DMQ of 1.97; That is to say there is a degree of moderate to some perceived stress in the officials interviewed of the IESS; and nothing to little in SEDMQ officials.

The professionals of the IESS present a higher labor stress, which can be caused by the nature of management of the institution due to health personnel professionals are in constant contact with patients and situations of life or death

Identifying these relationships can help authorities in public institutions implement plans and programs that provide employees with the right strategies to deal with adverse situations while producing benefits for the organization.

The final part of this paper proposes some actions that must be taken to prevent the degree of stress perceived by workers.

Keywords: Stress, occupational stress, coping strategies.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el interés por estudiar el estrés laboral es muy grande ya que se ha comprobado que a mayor estrés laboral mayor rotación, ausentismo, abandono, jubilación prematura, deserción laboral, accidentes laborales, incluso hasta el fallecimiento del trabajador (Peiró, 2010). Estas consecuencias que se presentan en la organización implican grandes pérdidas para la misma, afectando a los objetivos planteados por la empresa.

El estrés laboral se define como un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta de un individuo bajo condiciones en las que el fracaso posee importantes consecuencias (Aguallo, 2015). El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, hasta un punto que puede considerarse como malestar de nuestra civilización, afectando tanto la salud y el bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva de los empleados en distintas organizaciones del sector público y privado.

Cada individuo responde de manera distinta a los efectos del estrés, la sintomatología e incluso las consecuencias pueden ser distintas. Para que una empresa asegure su puesto en el mercado debe tener en cuenta que se desenvuelve en un medio que se encuentra en constante cambio, y para poder responder a las demandas deben contar con una correcta gestión de recursos humanos e intentar minimizar en lo posible las fuentes de estrés que influyen en los empleados (Ramos, 2013).

Varias investigaciones han demostrado que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores, en las relaciones con quienes le rodean y en la satisfacción laboral, además puede tener graves consecuencias a nivel de la salud física y mental del individuo (Ávila, 2014). Por ello, Bedoya (2012) considera que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa.

Por esta razón es importante que las organizaciones realicen un diagnóstico oportuno que les permita tomar medidas preventivas e instruir a su personal sobre las mejores estrategias para sobrellevar el estrés. Sin embargo, la falta de estudios que muestren la relación que existe entre el estrés laboral percibido y las estrategias de afrontamiento es una problemática en la gestión del talento humano del sector público del país.

1.1. Pregunta de investigación

- ¿Cuál es la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios encuestados?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral percibido en los servidores públicos del IESS y SEDMQ?
- ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios de las dos instituciones públicas, objeto de estudio?
- ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento positivos utilizados por los servidores públicos del IESS y SEDMQ?

1.2. Objetivo general

Establecer la relación existente entre los estilos de afrontamiento y estrés laboral que utilizan los funcionarios del IESS y la SEDMQ.

1.3. Objetivos específicos

- Identificar el estrés laboral en los funcionarios del IESS y SEDMQ.
- Analizar el nivel de estrés laboral de los funcionarios encuestados.
- Determinar los estilos de afrontamiento ante situaciones adversas que utilizan los funcionarios encuestados.
- Relacionar las estrategias de afrontamiento positivas que utilizan los funcionarios encuestados con el estrés laboral.

1.4. Hipótesis

Las estrategias de afrontamiento que utilizan los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito funcionan como moduladores, los cuales inciden en el grado de estrés laboral percibido.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Estrés

A lo largo de los años el estudio del estrés y el estrés laboral ha crecido de manera sustancial debido a que todos los cambios que se han generado a nivel de mercado, naturaleza de las empresas, desarrollo tecnológico y económico, relaciones laborales,

globalización, estructura de las organizaciones, entre otros, han producido efectos positivos y negativos sobre las personas y empresas, ambiente laboral y aspectos psicosociales (Peiró, 2015). En esta sección se revisará varios aspectos del estrés y estrés laboral como su etiología, definiciones, tipos, fases, causas, consecuencias, psicología del estrés y finalmente se hará referencia a las estrategias que pueden implementar las organizaciones para el manejo del estrés laboral.

1.5.1.1. Etiología del estrés

La palabra estrés proviene del griego stringere, que significa provocar tensión, esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV en metalurgia para referirse a la fuerza externa que deforma la estructura de un material sólido, posteriormente se empleó en diferentes textos de inglés como: stress, stret, stresse, straise y significa fatiga (RAE, 2011). En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, enfocó su investigación hacia las reacciones específicas del organismo esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia o de conflicto para la persona sin saber que lo que estaba estudiando posteriormente sería lo que la terminología llamaría estrés; es decir, todo estímulo nocivo capaz de perturbar la homeostasis del organismo (Rivera & Cueva, 2015), pero el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal quien en su obra Stress modifica esta definición como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes detonantes, colocándoles posteriormente el nombre de agentes estresores (Otero, 2016). Es gracias a sus investigaciones que se lo llama “padre del concepto estrés” ya que constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y siendo las bases para llevar a cabo las investigaciones sobre estrés en la actualidad (Llaneza, 2009).

1.5.1.2. Definición del estrés

El estrés es un fenómeno que ha sido estudiado por varios autores a lo largo de los años; a continuación se presenta una recopilación de los conceptos más relevantes, los mismos que han forjado los cimientos para el estudio actual del estrés.

Cuadro 1. Definiciones del estrés

Autor	Año	Definición de estrés
Bernard	1867	Necesidad de la estabilidad del medio interno frente a los cambios externos, adaptación.
Cannon	1922	Homeostasia, procesos fisiológicos coordinados que mantienen estable el medio interno.
Hans Selye	1956	Respuesta biológica, inespecífica, estereotipada y siempre igual al estresor, mediante cambios en los sistemas nervioso, endócrino e inmunológico, de significado defensivo (síndrome general de adaptación).
McGrath	1970	Desequilibrio percibido como amenazante entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en la que el fracaso ante la demanda posee importantes consecuencias percibidas.
Lazarus & Folkman	1986	Una relación particular entre el individuo y el medio que es evaluado por este, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su equilibrio psicofísico.
Pérez, Matteson e Ivan Ivancovich	1987	Respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias.
OMS	2007	Conjunto de reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales que preparan al organismo para la acción.
Orlandini	2012	Respuesta psíquica que se manifiesta por pensamientos, emociones y acciones ante la situación de amenaza
Sánchez & Ocampo	2012	Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo producida por un estímulo externo percibido como amenazante.

Fuente: (Orlandini, 2012); (Oblitas, 2010)

Elaborado por: Ocampo,K; Sánchez,C

Acotando a las definiciones antes presentadas se puede decir que el estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que desea adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En la siguiente figura se muestra el ciclo del estrés que inicia con un estímulo y termina con una respuesta física o psicológica.



Figura 1. Ciclo del estrés

Fuente: (Peiró, 2010)

Elaborado por: Ocampo,K; Sánchez,C

1.5.1.3. Tipos de estrés

Desde que se inició el estudio del estrés se lo había considerado como una consecuencia negativa que se presenta cuando existe una incapacidad de dar respuesta a un estímulo que se considera amenazante; sin embargo, esta afirmación no es del todo cierta. La reacción del organismo frente a una situación externa puede manifestarse de dos maneras:

- **Estrés Positivo o Eustrés:** Es un estado de alerta esencial para lograr un rendimiento físico y mental adecuado que nos permita ser productivos, este va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, entre otras (Peiró, 2015).
- **Estrés Negativo o Distrés:** Cuando existen situaciones en la que nuestra percepción de demandas sean una amenaza debemos encontrar una solución; si esto no ocurre entonces existirá un desequilibrio. Por lo tanto, el estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico, en el cual existe una reducción en la productividad del individuo y la aparición de enfermedades físicas y psicosomáticas (Peiró, 2015).

Numerosas investigaciones se han centrado en las manifestaciones clínicas del estrés, es decir, en el estrés negativo o distrés, encontrando una fuerte relación con la patología psicosomática que afecta en gran medida la calidad de vida y las distintas áreas de funcionamiento social, familiar, académico, laboral de las personas que lo experimentan

(Quinceno & Vinaccia, 2007). Además, se debe considerar que “existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial cuando son intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicosomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos y con enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares” (Peiró, 2015,p.4).

1.5.1.4. Fases del estrés

Para Selye (1960) citado por Oblitas (2010), el estrés o Síndrome General de Adaptación, tiene tres fases distintivas, las cuales independientemente de la fuente del estrés se mantienen en los individuos; estas fases se denominan: fase de alarma, fase de resistencia y adaptación y fase de agotamiento. En el siguiente cuadro se muestra cada una de ellas y sus características:

Cuadro 2. Fases del estrés

Fase del estrés	Características
Fase de alarma	<p>Esta fase inicia cuando el individuo se ve afectado por un estresor o fuente de estrés, provocando una respuesta fisiológica en el organismo. Dicha respuesta provoca una estimulación del hipotálamo, que a su vez genera la producción de cortisona y la secreción de adrenalina.</p> <p>Algunas características de esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento frecuencia cardiaca y capacidad respiratoria. • Dilatación de las pupilas. • La sangre se dirige a zonas de acción que son: músculos, cerebro y corazón; abandonando lugares menos importantes como la piel o intestinos.
Fase de Resistencia o Adaptación	<p>Debido a que el organismo no puede mantenerse de forma permanente en la fase de alarma, se inicia una fase adaptación ante los estresores, con la finalidad de buscar un equilibrio entre el ambiente interno y externo, las características de esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normalización de los niveles del cortisol. • Desaparición de la sintomatología.
Fase de Agotamiento	<p>Ocurre cuando la exposición al estresor es prolongada y el individuo no cuenta con los recursos necesarios para llegar al nivel de adaptación, es entonces cuando se produce la aparición de los síntomas psicosomáticos.</p>

Fuente: (Oblitas, 2010)

Elaborado por: Ocampo,K; Sanchez,C.

1.5.1.5. Causas y consecuencias del estrés

El estrés afecta de forma diferente a todos los individuos, cuando los funcionarios se sienten estresados les cuesta poder mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional, son varias las causas o agentes que pueden generar estrés en un individuo; a continuación, se presenta un cuadro resumen que indica a nivel general la descripción y las consecuencias de cada una de ellas:

Cuadro 3. Causas y consecuencias de estrés

Causas de estrés	Descripción	Consecuencias
Estresores del ambiente físico	Vibraciones, ruidos, temperatura, iluminación, ambientes contaminados, exposición al sol, descargas eléctricas.	Este tipo de estresor puede ocasionar ciertas enfermedades como síndrome por vibración de equipos mecánicos, depresión, afectaciones a las articulaciones entre otras.
Estresores fisiológicos	Falta de ejercicio, privación del sueño, menstruación, parto, lactancia, menopausia, andropausia, enfermedades físicas, cirugías.	Úlceras gástricas, sangramiento digestivo, tensión premenstrual, sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.
Estresores intelectuales	Sobrecarga intelectual, como cálculo matemático, textos complejos, ininteligibilidad de la información u órdenes recibidas.	Ansiedad, frustración, ira, fatiga intelectual, hipertensión arterial.
Estresores Psicosociales	<p>Son ocasionados por conflictos familiares, de pareja, pérdida de seres queridos, trabajo entre otros.</p> <p>Los estresores psicosociales pueden ser: <u>Exógenos</u>: El estresor que proviene del ambiente como por ejemplo el clima, relaciones interpersonales. <u>Endógenos</u>: Cuando la causa del estrés se origina en el cuerpo de individuo (estresores fisiológicos) o en la mente (censura moral, alucinaciones, pesadillas).</p>	En casos extremos se pueden presentar enfermedades mentales, adicciones, conducta agresiva, infartos, cefaleas, desordenes sexuales.

Fuente: (Bethelmy & Guarino, 2008) (Orlandini, 2012)

Elaborado por: Ocampo,K; Sanchez,C.

1.5.1.6. Psicología del estrés laboral

Todo tipo de estímulo, ya sea interno o externo que provoca una respuesta en el individuo, se denomina estresor. Cuando el individuo se ve afectado por un tipo de estresor, se genera el estrés; ante lo cual, la mente humana a través de las experiencias pasadas, conocimientos y percepciones realiza una evaluación de la situación estresante y determina su capacidad o incapacidad de hacer frente a la misma (Rodríguez & Oramas, 2015). Posterior a ello, se activan los mecanismos de afrontamiento ante la demanda (los cuales pueden ser de tipo adaptativo o desadaptativo), generando así cambios en el comportamiento observable del individuo y en algunos casos consecuencias negativas como afectaciones de tipo biológicas (úlceras por estrés, hipertensión arterial por estrés entre otras) y psicosociales (Jauregui, Herrero, & Estévez, 2016).

Según Hans Selye, el estrés no es siempre un fenómeno negativo ya que promueve la adaptación de la mayor parte de las personas a su medio, pudiendo generar resultados positivos como mayor concentración, sentimiento de logro y beneficios sociales (Orlandini, 2012). El estrés negativo produce diversas enfermedades, pero un adecuado control del estrés produce salud.

1.5.2. Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción que presenta un individuo frente a presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y competencias poniendo a prueba su capacidad de afrontar una situación y desencadenar un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Stavroula, Griffiths, & Cox, 1999).

“Una errónea estructura y organización en el trabajo pueden ser los causantes de un estrés laboral. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral” (Stavroula, Griffiths, & Cox, 1999, p.5).

En los últimos años, ha existido mayor atención en las políticas de prevención de riesgos psicosociales, salud y seguridad laboral, sobre como los individuos afrontan situaciones estresantes. Cada individuo afronta las situaciones que le causan estrés de diferente forma, teniendo en cuenta las características individuales y el medio en el que se desenvuelve.

1.5.2.1. Causas y consecuencias del estrés laboral en las organizaciones

El estrés puede producir graves consecuencias para la organización, en las que puede ocasionar una gran baja en la productividad. Según el informe sobre el estrés laboral entregado por la Comisión Europea en el año 2000 indica las siguientes causas del estrés laboral en las empresas (Acosta, 2008):

- Gasto financiero;
- Aumento de huelgas;
- Exceso de trabajo;
- Falta de trabajo;
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás;
- Ausencia de una descripción clara del trabajo;
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.

En una investigación realizada en Valencia se encontró las siguientes causas de estrés en los trabajadores: “El riesgo de tener un accidente, preocupa a un 22,6%. Le sigue el riesgo de perder el empleo (21,9%), la cantidad de trabajo que ha de realizar (21,5%), el riesgo de tener una enfermedad (19,5%), las posturas que debe adoptar para realizar su trabajo (19,1%), el ritmo de trabajo (18,9%), el horario (17,3%), los esfuerzos físicos que ha de realizar (16,8%), la monotonía (15,5%) y las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (14,5%). Además, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando negativamente a su salud” (Peiró, 2015, p.1). Además, como se ha mencionado anteriormente el estrés laboral además de afectar al individuo afecta también su desempeño en la organización, como se indica en la siguiente figura:

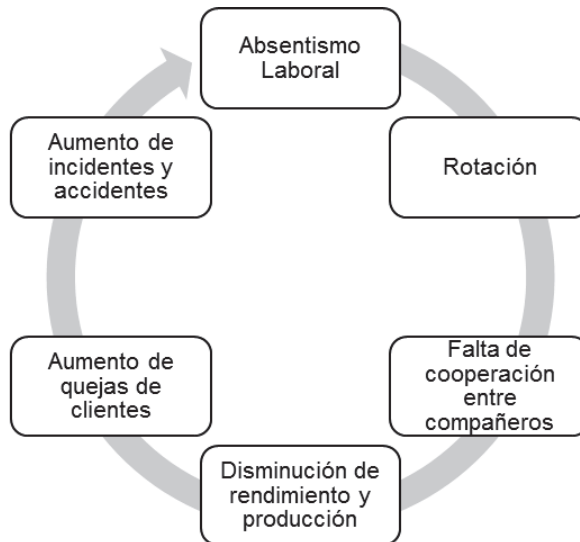


Figura 2. Síntomas organizacionales

Fuente: (Acosta, 2008)

Elaborado por: Ocampo,K; Sánchez,C.

Estas consecuencias que se presentan en la organización implican grandes pérdidas para la misma; el absentismo es la ausencia del trabajo en sus horas laborales causando acumulación de tareas y retraso en la entrega de las mismas; la rotación supone el cambio constante de puesto a causa de un pobre desempeño en su función actual representando una pérdida para la empresa, porque debe iniciar nuevamente todos los procesos de capacitación y ambientación (Collana, 2015).

Muchas de las veces existe rivalidad entre los compañeros de trabajo, haciendo que no exista una buena cooperación de los mismos afectando a los objetivos planteados por la empresa, disminuyendo el rendimiento y la producción. Un empleado estresado puede dar una mala atención haciendo que los clientes prefieran encontrar ayuda en otras empresas que si logren comprender sus necesidades (Acosta, 2008).

1.5.2.2. Estrategias para el manejo del estrés laboral en la organización

Cuando una empresa decide emplear estrategias para el manejo del estrés laboral, debe estar consciente que el éxito de la misma radica en el apoyo de los mandos superiores y la cooperación de los empleados; adicionalmente, se deben tener claras las metas y la forma de evaluar el éxito de las estrategias que se vayan a emplear. A continuación, se

mencionan algunas acciones para el manejo del estrés laboral de acuerdo con Kavitha (2009):

- **Adecuado manejo del tiempo:** el tiempo es uno de los recursos más valiosos en las organizaciones, y su equivalente se traduce en dinero ganado o perdido para la empresa; adicionalmente, un inadecuado manejo del tiempo produce que se acumulen los trabajos y tareas causando estrés en los empleados; por tal razón, el empleo de estrategias para reducir la pérdida de tiempo puede a su vez reducir el estrés percibido en los empleados.
- **Registro de actividades y tiempo:** esta técnica permite realizar un análisis de las actividades diarias que realiza el empleado y el tiempo que le toma cada una de ellas; por lo que, esta técnica permite mejorar los procesos y utilizar de mejor manera el tiempo.
- **Matriz de tareas importantes / urgentes / triviales:** esta estrategia permite determinar cuánto tiempo se utiliza en realizar las tareas realmente urgentes y las que no lo son; así mismo, constituye una estrategia para organizar mejor el tiempo y dar la debida importancia a las tareas que lo requieren.
- **Tiempo para planificación:** se recomienda dedicar unos minutos al inicio del día para planificar las actividades que deben desarrollarse según el grado de importancia y los tiempos de duración.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) también ha mostrado interés en el estudio del estrés laboral y su prevención; a continuación, se muestra un resumen de las mejores prácticas propuestas por esta entidad que están basadas en realizar un diagnóstico de las posibles causas de estrés laboral según la naturaleza de la organización, objetivos y sus acciones a tomar:

- **El liderazgo y la justicia en el trabajo:** la parte directiva debe asumir el compromiso de abordar los problemas generadores de estrés, crear planes para prevenir y eliminar la discriminación y fomentar el fortalecimiento de las líneas de comunicación entre la parte directiva y los empleados para que todos tengan conocimiento de las políticas y estrategias que serán utilizadas para la prevención de estrés en el trabajo.

- **Exigencias del trabajo:** una de las principales causas de estrés en el trabajo es la asignación excesiva de carga laboral y plazos irreales para el cumplimiento de actividades; por tal razón, se debe realizar una planificación y análisis del trabajo total y asignarlo de manera equitativa asignando de forma clara las tareas y responsabilidades específicas de cada miembro del equipo.
- **Control del trabajo:** se recomienda dar al trabajador la oportunidad de aportar en las decisiones que conciernen a la organización y ejecución del trabajo; de esta manera, se puede mejorar los procedimientos ya existentes y a la vez fortalecer el compromiso de los empleados.
- **Apoyo social:** uno de los mecanismos de afrontamiento al estrés es el apoyo social; por ello, las empresas deben fomentarlo a nivel director- empleado y trabajador- trabajador a través de líneas abiertas de comunicación en las que se enfatice la apertura del director para recibir a los trabajadores y discutir cualquier problema de trabajo.
- **Ambiente físico:** es de suma importancia cumplir todas las normas de seguridad establecidas por la ley, considerar la ergonomía, reducir riesgos laborales, mantener los espacios de trabajo limpios y contar con la capacitación adecuada de los planes de respuesta ante emergencias.
- **Reconocimiento en el trabajo:** una forma de reducir el estrés laboral es hacer sentir útil al trabajador; es decir, transmitir la idea que su trabajo es importante; para ello, se recomienda retroalimentar de forma constante, ofrecer oportunidades de crecimiento y trato igualitario de género.

1.5.3. Estilos de afrontamiento

Cada individuo puede responder de manera distinta a los estímulos, para ello se utiliza recursos conductuales, cognitivos, adaptativos o desadaptativos denominados estilos de afrontamiento. En esta sección se realizará una revisión histórica de las definiciones de los estilos de afrontamiento y los modelos teóricos más relevantes.

1.5.3.1. Definición de los estilos de afrontamiento

El siguiente cuadro muestra una recopilación de las definiciones emitidas por diversos autores sobre el concepto de estilos de afrontamiento:

Cuadro 4. Definiciones de estilos de afrontamiento

Autor	Año	Definición
Lazarus & Folkman	1984	Las diferencias individuales bajo estrés son el resultado de los esfuerzos del afrontamiento de las personas para cambiar las situaciones estresantes, o para regular sus reacciones emocionales.
Lazarus, DeLongis, Folkman & Gruen	1985	Un afrontamiento adecuado a una situación determinada conduce a un ajuste adecuado, y como evidencia de la adaptación encontramos el “ <i>bienestar, el funcionamiento social y la salud somática</i> ”.
Lazarus & Folkman	1986	Definieron el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona.
Zeidner & Hammer	1990	El afrontamiento es cualquier esfuerzo para manejar el estrés, son las cosas que las personas hacen para evitar ser dañadas por las adversidades de la vida.
Lazarus	2000	El afrontamiento es entendido como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que se desarrollan para manejar el estrés y reducir las tensiones causadas por las situaciones aversivas, tanto internas como externas, que las personas enfrentan en el curso de la vida diaria.
Pelechano	2000	Las estrategias de afrontamiento son acciones y comportamientos específicos de una situación.
Sandín	2003	Los estilos de afrontamiento constituyen acciones más generales, son tendencias personales para llevar a cabo una u otra estrategia de afrontamiento. Los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en las que se basa el individuo para hacer frente a los estresores, por ejemplo, “ <i>locus</i> ” de control, percepción de control, auto eficacia, autoestima, sentido del optimismo.
Ocampo Karina, Sánchez Claudia	2016	Los estilos de afrontamiento se pueden considerar como conductas o acciones tomadas por el individuo para afrontar una situación amenazante de forma más efectiva.

Fuente: (Moran, Landero, & González, 2010)

Elaborado por: Ocampo, K.; Sánchez, C.

1.5.3.2. Modelos teóricos

Para iniciar con el estudio teórico de los estilos de afrontamiento es importante conocer el término: índice de reactividad al estrés que se define como el conjunto de pautas habituales de respuesta cognitiva, emocional, vegetativa y conductual, ante situaciones

percibidas como potencialmente nocivas, peligrosas y desagradables (Orlandini, 2012); estas pautas de respuesta se pueden hacer visibles a través de la utilización de los estilos de afrontamiento.

El afrontamiento tiene dos funciones principales:

- “Manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación (afrontamiento dirigido al problema)
- Regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia (afrontamiento dirigido a la emoción)” (Encalada, 2015, p.15).

Ambos afrontamientos influyen mutuamente y pueden potenciarse o interferir entre sí. A continuación, se presenta una revisión de las teorías más relevantes:

Varios autores como Carver, Scheier & Weintraub (1989), Lazarus & Folkman (1984) citados en Galarza, Martínez, Posada, & C (2009), categorizaron las diferentes estrategias según el afrontamiento sea por aproximación o evitación al problema. “El primero alude a los esfuerzos dirigidos a definir el problema y a la búsqueda de soluciones alternativas para resolver la situación problemática. Aquí se observan tanto esfuerzos cognitivos como emocionales que se utilizan para reducir la tensión generada por la situación, intentando mantener el equilibrio afectivo. Por otro lado, el afrontamiento por evitación se refiere a intentos por evitar pensar en la situación problemática y sus implicancias, ausencia de enfrentamiento o conductas evasivas y de negación, consideradas como menos efectivas y desadaptativas” (Galarza, Martínez, Posada, & C, 2009, p.4).

Otra de las teorías sobre este tema, según Lazarus & Folkman (1986) citado en Macías, Orozco, Valle, & Zambrano (2013), se basa en que existen dos tipos de afrontamiento:

- a) Afrontamiento dirigido al problema:** “se da principalmente cuando las condiciones que se le presentan al individuo resultan evaluadas como susceptibles de cambio. Estas estrategias están dirigidas a la definición del problema, buscan solución para este” (Macías, Orozco, Valle, & Zambrano, 2013, p.2), como por ejemplo buscar información, planificar posibles soluciones entre otros.

b) Afrontamiento dirigido a la emoción: “el individuo nota que no puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes del entorno, por lo que recurre a un grupo de procesos cognitivos con los que intenta disminuir la alteración emocional” (Macías, Orozco, Valle, & Zambrano, 2013, p.2), esto se logra usando estrategias como culpar a otros de la situación o negarla.

Según Carver (1997) citado en Moran, Landero & González (2010) existen 14 subescalas para evaluar los estilos de afrontamiento:

1. **Afrontamiento activo:** iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos eliminar o reducir al estresor.
2. **Planificación:** pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los pasos a dar y la dirección de los esfuerzos a realizar.
3. **Apoyo instrumental:** procurar ayuda, consejo, información a personas que son competentes acerca de lo que debe hacer.
4. **Uso de apoyo emocional:** conseguir apoyo emocional de simpatía y de comprensión.
5. **Auto-distracción:** concentrarse en otros proyectos, intentando distraerse con otras actividades, para tratar de no concentrarse en el estresor.
6. **Desahogo:** aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.
7. **Desconexión conductual:** reducir los esfuerzos para tratar con el estresor, incluso renunciando al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se interfiere al estresor.
8. **Reinterpretación positiva:** buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación.
9. **Negación:** negar la realidad del suceso estresante.

10. **Aceptación:** aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real.
11. **Religión:** la tendencia a volver hacia la religión en momentos de estrés, aumentar la participación en actividades religiosas.
12. **Uso de sustancias (alcohol, medicamentos):** significa tomar alcohol u otras sustancias con el fin sentirse bien o para ayudarse a soportar al estresor.
13. **Humor:** hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, haciendo burlas de la misma.
14. **Auto-inculpación:** criticarse y culpabilizarse por lo sucedido.

Otra teoría que agrupa los distintos estilos de afrontamiento es la presentada por Schwarser y Knoll (2003) citado en Peiró (2010), que clasifica a los estilos de afrontamiento en tres tipos:

- **“Afrontamiento anticipatorio:** se centra en los esfuerzos para tratar con un acontecimiento crítico que es bastante probable que ocurra en un futuro próximo.
- **Afrontamiento preventivo:** tiene como objetivo preparar la actuación ante una amenaza potencial incierta en un futuro lejano.
- **Afrontamiento proactivo:** se centra en el aprovechamiento de oportunidades de desarrollo, en ocasiones auto promovidas que van a permitir la obtención de reservas de capital psicológico que ayudarán a la persona a responder mejor a situaciones estresantes que pudieran acontecer” (Peiró, 2010, p.13).

Según Lazarus (1984) citado en Martínez, Piqueras, & Cándido (2012), las estrategias de afrontamiento también pueden ser de tipo adaptativo y desadaptativo:

- **Afrontamiento adaptativo:** “se basa en estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y en el afrontamiento activo y positivo de los problemas” (Martínez, Piqueras, & Cándido, 2012, p.9).

- **Afrontamiento desadaptativo:** “es un método de afrontamiento incorrecto y pasivo que puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento, lo cual puede llevar a un estrés crónico y a la aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos, así como a una alteración de la capacidad para tomar decisiones” (Martínez, Piqueras, & Cándido, 2012, p.9).

2. METODOLOGÍA

A continuación, detallaremos la metodología utilizada en la presente investigación.

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es un plan estructurado que permite organizar todos los elementos que se van a estudiar, con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación. A continuación, se desglosará las estrategias básicas que fueron utilizadas en este estudio para generar información con respecto a la relación existente entre los estilos de afrontamiento ante situaciones adversas y el estrés laboral.

2.1.1. Enfoque

La presente investigación se sustenta en el enfoque cuantitativo, puesto que se basa en la recolección de datos de tipo numérico y análisis estadístico, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y probar las teorías planteadas al inicio de la investigación (Agudelo, Aignerren, & Ruiz, 2015).

2.1.2. Tipo de investigación

Este estudio es no experimental ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; con un diseño transaccional (transversal) porque se centró en analizar el nivel (o estado) de una o diversas variables en un momento dado; es decir, se identifica el nivel de estrés percibido y los estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios de la muestra; y correlacional porque se identificará la relación existente entre el estrés percibido a través de sus 5 fuentes y los estilos de afrontamiento utilizados por los encuestados (Agudelo, Aignerren, & Ruiz, 2015).

2.1.3. Técnica de recolección de información

El levantamiento de información se realizó mediante la aplicación de cuestionarios con la finalidad de recolectar la información relacionada a la problemática de estudio, agrupándose en tres instrumentos principales y una pregunta general para medir percepción de estrés, los cuales se describen a continuación:

- a) Cuestionario OSI (Occupational Stress Indicator) de Cooper, define cuales son las fuentes de estrés en el trabajo, realizando un análisis de seis factores de la siguiente manera: factores intrínsecos del trabajo, el desempeño del rol, relaciones con los otros, los logros conseguidos, el desarrollo de la carrera, estructura y clima organizacional, e interface familia – trabajo (Leibovich & Schmidt, 2004).
- b) El cuestionario BRIEF COPE, es un inventario multidimensional, desarrollado para evaluar las diferentes formas de respuesta ante el estrés, consta de catorce (14) subescalas, de dos ítems cada una. Esta versión abreviada omite dos subescalas del COPE completo (supresión de actividades distractoras y refrenar el afrontamiento), ya que no fue confirmada su validez en los trabajos previos (Vargas, Herrera, Rodríguez, & Sepúlveda, 2010).
- c) Cuestionario socio demográfico que permitió recolectar información sobre el género, instrucción formal, y datos específicos sobre la experiencia laboral en la institución como el rol que ocupa, tiempo de trabajo, unidad a la que pertenece, y cantidad de tiempo que le toma en llegar de su domicilio a la institución.

2.1.4. Muestra

La totalidad de la población fue de 200 servidores públicos que pertenecen al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (100 funcionarios) y a la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito (100 funcionarios). Este estudio tomó como base un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 7.61 y 5.26 respectivamente.

Se utilizó el muestreo probabilístico (aleatorio) debido a que permite que cualquier individuo de la población pueda ser elegido al igual que otro (Gómez, 2012), participaron en el estudio 200 funcionarios públicos con edad promedio de 24 a 61 años. La distribución por sexo es de 66,5% mujeres y 33,5% hombres. De la población el 57% tiene educación de tercer nivel, el 29,5% maestría, el 6,5% educación básica, el 6% doctorado y el 3,5% educación técnica. La descripción de la muestra se encuentra en la siguiente cuadro:

Cuadro 5. Distribución de la muestra

Variables	IESS	SEDMQ
Género		
Masculino	19	48
Femenino	81	27
Estado Civil		
Soltero	11	34
Casado	75	49
Unión libre	7	7
Otro	7	10
Instrucción		
Educación básica	2	10
Educación Técnica	1	6
Tercer nivel	49	61
Maestría	41	18
Doctorado	7	5
Rol que ocupa en la organización		
Servicios	31	8
Administrativo	25	20
Técnico	13	16
Ejecución de procesos	17	15
Ejecución de apoyo y tecnológico	6	12
Ejecución y supervisión de procesos	6	14
Ejecución y coordinación de procesos	2	15
Tiempo de trabajo		
Menor a un año	1	42
Entre 2 a 5 años	14	45
Más de 5 años	85	13
Tiempo que le toma llegar a su lugar de trabajo desde su residencia		
Menos de 30 minutos	92	27
1 hora	5	58
Más de 1 hora	3	15

Elaborado por: Ocampo,K; Sánchez,C.

2.1.5. Procedimiento

Primero, se realizó la solicitud de autorización a las autoridades de cada institución pública, para la aplicación de las encuestas sobre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, luego de obtener la autorización por parte de la Dirección de Talento Humano, se socializó a los funcionarios sobre el objetivo de la investigación, se les informó la confidencialidad de sus respuestas y que las mismas tienen fines académicos.

Los instrumentos citados anteriormente fueron aplicados a los funcionarios de la muestra mediante encuestas. En el caso de la SEDMQ, la modalidad de trabajo comprende en su mayoría actividades de tipo operativo y administrativo; por lo que, cada servidor tiene asignada una estación de trabajo y computadora con acceso a internet; por esta razón,

se utilizó la herramienta en línea Google Docs y se envió por medio de correo electrónico institucional el link de la encuesta a cada funcionario. Por otra parte, en el caso del IESS, la mayoría de funcionarios públicos son médicos y enfermeras, sus labores comprenden la atención a los usuarios en cada una de las unidades (emergencia, quirófano, recuperación etc.), la mayoría no cuenta con estaciones propias de trabajo; en los casos que han sido asignadas las máquinas permiten el ingreso únicamente al sistema de registro de pacientes; por lo tanto, se aplicó los cuestionarios en forma física.

2.1.6. Análisis de los datos

Para el estudio de los resultados se utilizó el análisis de varianza ANOVA de un factor, que permite comparar varios grupos en una sola variable cuantitativa; es decir, permite contrastar si existen diferencias significativas en la media de los niveles de las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En esta investigación se utilizó para identificar las diferencias en el nivel de estrés percibido, las fuentes de estrés y los estilos de afrontamiento utilizados en las dos instituciones a nivel global e individual.

Para determinar la relación existente entre el estrés y los estilos de afrontamiento a nivel global e individual por organización se utilizó la correlación estadística de Pearson, que permite conocer si dos variables están relacionadas o no, mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson en el programa estadístico SPSS Statistics Version 20 (IBM, 2011), considerando que los valores numéricos varían desde 1,0 a -0.1 lo cual indica la fuerza de relación ya sea perfectamente positiva (en medida que una variable aumenta, también aumenta la otra) o perfectamente negativa (en la medida que aumenta una variable disminuye la otra) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Finalmente, para identificar si los estilos de afrontamiento son positivos y negativos, se tomó como base lo establecido por Lazarus (1984) citado en Martínez, Piqueras, & Cándido (2012), mediante el cual indica que existen estrategias de afrontamiento adaptativas y desadaptativas. Se consideró que las estrategias de afrontamiento adaptativas son positivas debido a que se basan en el análisis, reflexión, afrontamiento activo y positivo de los problemas.

Por otra parte, se consideró como estrategias de afrontamiento negativas las que tienen carácter desadaptativo que pueden provocar repercusiones negativas en el ámbito

biopsicosocial, lo que puede llevar a un estrés crónico, estados emocionales negativos, problemas psicopatológicos y alteración en la toma de decisiones (Martínez, Piqueras, & Cándido, 2012, p.9).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Los resultados obtenidos se presentarán teniendo en cuenta el cumplimiento con los objetivos específicos identificados. El detalle de la relación entre objetivos y resultados se encuentra en el cuadro a continuación:

Cuadro 6. Relación entre objetivos y resultados

Objetivo Específico	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel de estrés laboral de los funcionarios encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> • (3.1.1) Nivel de estrés laboral identificado en los encuestados a nivel global. • (3.1.1.2) Diferencia de medias de estrés laboral percibido.
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el estrés laboral en los funcionarios del IESS y SEDMQ. 	<ul style="list-style-type: none"> • (3.1.2.1) Relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés a nivel global. • (3.1.2.2) Relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en la SEDMQ. • (3.1.2.3) Relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en el IESS. • (3.1.2.4) Análisis de media y diferencia significativa obtenida en cada institución.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los estilos de afrontamiento ante situaciones adversas que utilizan los funcionarios encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> • (3.1.3.1) Estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios encuestados a nivel global. • (3.1.3.2) Estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios de la SEDMQ. • (3.1.3.3) Estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios del IESS. • (3.1.3.4) Diferencias significativa de los estilos de afrontamiento utilizados por las instituciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar las estrategias de afrontamiento positivas que utilizan los funcionarios encuestados con el estrés laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • (3.1.4.1) Relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral a nivel global. • (3.1.4.2) Relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en la SEDMQ. • (3.1.4.3) Relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el IESS.

En función a la investigación realizada mediante el método de encuesta, a una muestra de 200 funcionarios públicos pertenecientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS (N=100) y la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito - SEDMQ (N=100), se evidenció los siguientes resultados:

3.1.1. Nivel de estrés laboral identificado en los funcionarios encuestados

Para el cumplimiento de este objetivo se ha considerado cinco niveles de estrés (nada, poco, moderado, algo y mucho) que fueron evaluados con la pregunta: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

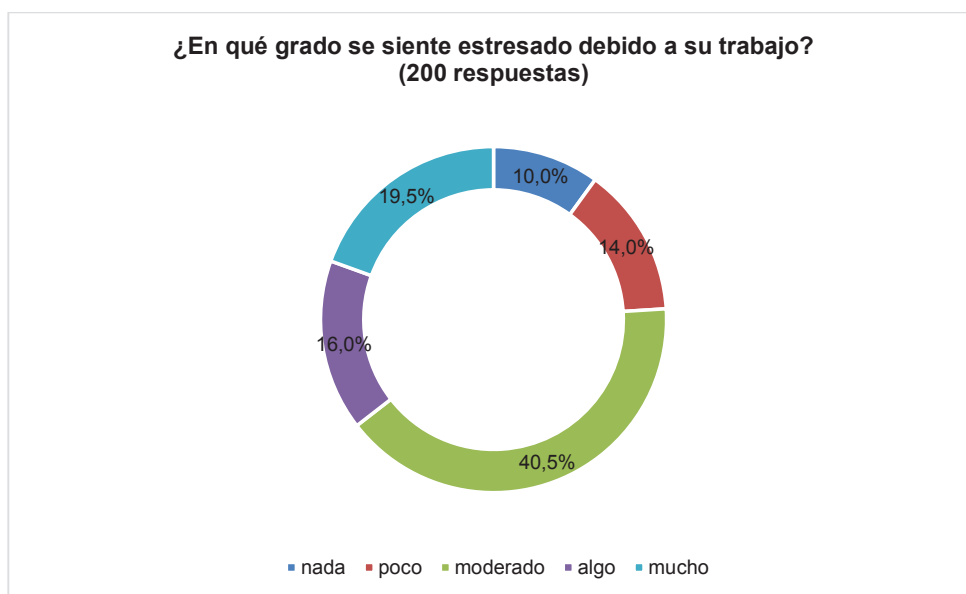


Figura 3. Nivel de estrés laboral percibido (global)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

A partir del análisis de las respuestas emitidas por la totalidad de la población se determina que el 40.5% de los encuestados percibe un nivel de estrés laboral moderado, el 19.5% se siente muy estresado con sus labores, el 16% muestra tener algo de estrés laboral, el 14% indica sentir poco estrés laboral y el 10% no siente estrés laboral en su trabajo. Se evidencia que la mayor parte de los encuestados (90%) presentan estrés laboral en distintos grados.

3.1.1.1. Estrés laboral percibido en las instituciones encuestadas

Una vez que se obtuvo el resultado a nivel global, se realizó la identificación del nivel de estrés laboral percibido de manera individual en cada una de las instituciones objeto de estudio. En el siguiente cuadro se presenta el porcentaje de estrés laboral percibido por los funcionarios de las instituciones encuestadas:

Cuadro 7. Nivel de estrés laboral percibido

No.	Nivel de estrés laboral	IESS	SEDMQ
0	Nada	11%	16%
1	Poco	4%	17%
2	Moderado	48%	33%
3	Algo	10%	12%
4	Mucho	27%	22%
Total		100%	100%

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Se concluye que la percepción del nivel de estrés laboral de mucho y moderado tiene un mayor porcentaje de incidencia en el IESS; mientras que, la SEDMQ presenta un mayor porcentaje en los niveles de nada, poco y algo, estas diferencias posiblemente se deben a la naturaleza de la gestión realizada por los funcionarios de las dos instituciones.

3.1.1.2. Diferencia de medias de estrés laboral percibido

Se realizó el análisis comparativo de la media del nivel de estrés obtenida en el IESS y en la SEDMQ para identificar si existe una diferencia significativa entre las dos instituciones. En el cuadro 4 se detalla los resultados obtenidos de las diferencias de la media en cada institución.

Cuadro 8. Diferencias de media entre el nivel de estrés laboral percibido en los funcionarios del IESS y la SEDMQ.

Institución	Media	N	Sig.
SEDMQ	1,97	100	,004
IESS	2,45	100	
Total	2,21	200	

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

De manera global se evidencia que el nivel de estrés laboral percibido en los funcionarios encuestados varía entre el grado moderado y algo. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, presenta una media mayor que la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito; es decir, en promedio el grado de estrés percibido en el IESS

varía entre moderado y algo; mientras que, en los funcionarios de la SEDMQ se encuentra entre nada y poco. Existe una diferencia significativa ($P \leq .05$) en el nivel de estrés percibido entre los funcionarios del IESS y de la SEDMQ.

3.1.2. Identificación de estrés laboral de los funcionarios encuestados

Para identificar el estrés laboral, se consideró las fuentes o causas de origen. Los resultados presentados a continuación detallan datos a nivel global, así como para cada institución y las comparaciones entre ambas.

3.1.2.1. Relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés (muestra global)

Como se ha mencionado anteriormente, el estrés laboral puede ser causado por distintos factores. Para identificar la relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés se ha considerado las seis (6) fuentes de estrés que son: factores intrínsecos del trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros, estructura organizacional y clima e interface casa-trabajo, ante lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 9. Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés

Fuentes de estrés	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
Factores intrínsecos del trabajo	,428**
Función administrativa	,436**
Relaciones con otros	,423**
Carrera y logros	,399**
Estructura organizacional y clima	,429**
Interface casa-trabajo	,376**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

*La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Según los resultados obtenidos en el cuadro 9 se identifica que las 6 fuentes de estrés objeto de este estudio (factores intrínsecos de trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros, estructura organizacional y clima e interface casa – trabajo) se correlacionan de manera positiva y significativa con el grado de estrés percibido por los 200 funcionarios encuestados. Es decir, factores como la sobrecarga laboral, falta de recursos para desempeñar las actividades, burocracia, escasa comunicación entre pares y con los superiores, estancamiento profesional, conflictos entre el trabajo y el hogar

entre otros están directamente relacionados con el grado de estrés percibido por los funcionarios.

3.1.2.2. Relación grado de estrés percibido y fuentes de estrés en la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito

En este apartado se indica los resultados obtenidos con respecto a la relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios que pertenecen a la SEDMQ. Se consideró las seis (6) fuentes de estrés que son: factores intrínsecos del trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros, estructura organizacional y clima e interface casa-trabajo, ante lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 10. Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios de la SEDMQ

Fuentes de estrés	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
Factores intrínsecos del trabajo	,621**
Función administrativa	,617**
Relaciones con otros	,635**
Carrera y logros	,608**
Estructura organizacional y clima	,676**
Interface casa-trabajo	,574**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

En la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia que todas las fuentes de estrés laboral se correlacionan de manera significativa y positiva con la percepción del grado de estrés percibido por sus funcionarios.

3.1.2.3. Relación grado de estrés percibido y fuentes de estrés en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

En este apartado se indica los resultados obtenidos con respecto a la relación del grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios que pertenecen al IESS. Se consideró las seis (6) fuentes de estrés que son: factores intrínsecos del trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros, estructura organizacional y clima e interface casa-trabajo, ante lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 11. Correlación entre el grado de estrés percibido y las fuentes de estrés en los funcionarios del IESS.

Fuentes de estrés	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
Factores intrínsecos del trabajo	,294**
Función administrativa	,271**
Relaciones con otros	,193
Carrera y logros	,218*
Estructura organizacional y clima	,160
Interface casa-trabajo	,217*

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social existe una correlación positiva y significativa entre la percepción del grado de estrés de sus funcionarios y las fuentes de estrés correspondientes a: factores intrínsecos del trabajo, función administrativa, carrera y logros e interface casa trabajo; por otra parte, las fuentes de estrés de relaciones con otros y la estructura y clima organizacional no presentan relación con el grado de estrés percibido por sus funcionarios. Esto quiere decir que, en el caso particular del IESS, los factores relacionados a las estructuras jerárquicas, autoridad, cadena de mando, aislamiento social y escasa relación con sus pares y superiores, no están relacionados con el nivel de estrés que perciben sus servidores.

3.1.2.4. Diferencia de media entre las fuentes de estrés laboral en los funcionarios del IESS y la SEDMQ

Se realizó el análisis comparativo de la media de cada una de las fuentes de estrés identificadas en el IESS y en la SEDMQ, para identificar si existe una diferencia significativa entre las dos instituciones. En el siguiente cuadro se detalla los resultados obtenidos de las diferencias de la media en cada institución.

Cuadro 12. Diferencia de media entre las fuentes de estrés laboral en los funcionarios del IESS y la SEDMQ.

FUENTES DE ESTRÉS	Sig.	Media IESS	Media SEDMQ	Total Media
Factores intrínsecos del trabajo	,002	19,63	24,33	21,98
Función administrativa	,034	24,74	28,61	26,68
Relaciones con otros	,052	22,92	26,19	24,56
Carrera y logros	,009	20,25	24,19	22,22

Estructura organizacional y clima	,054	26,17	29,81	27,99
Interface casa-trabajo	,005	23,02	28,47	25,75

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Se evidencia que existe una diferencia significativa entre las fuentes de estrés de factores intrínsecos de trabajo, función administrativa, carrera y logros e interface casa-trabajo, en las instituciones objeto de estudio, con valores de ($P < 0.5$).

Mediante el análisis de la media se determina que los funcionarios de la Subsecretaría de Educación del DMQ, presentan una mayor percepción de existencia de las 6 fuentes de estrés en comparación al IESS. Esto quiere decir que; en promedio, los funcionarios de la SEDMQ perciben mayores conflictos entre el trabajo y el hogar; posiblemente, por el estrés laboral causado por factores intrínsecos del trabajo como sobrecarga laboral, falta de recursos, escasa comunicación, estancamiento profesional, jerarquía organizacional entre otros, por la falta de apoyo en el hogar.

3.1.3. Estilos de afrontamiento ante situaciones adversas utilizados por los funcionarios encuestados

En la determinación de los estilos de afrontamiento se consideró la relación con las fuentes de estrés laboral previamente identificadas debido a que corresponden con las causas probables de estrés laboral. Para el análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y la información corresponde a un análisis global e individual de los resultados.

3.1.3.1. Estilos de afrontamiento ante situaciones adversas utilizados por los funcionarios encuestados a nivel global.

En este estudio se consideró como variables las seis (6) fuentes de estrés y los catorce (14) estilos de afrontamiento. En el cuadro 9 se indica el análisis de correlación mediante el cual, se ha podido determinar los estilos de afrontamiento que utilizan los funcionarios encuestados de manera global.

Cuadro 13. Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento (muestra global).

Fuentes de estrés	Correlación	Coping activo	Planeamiento	Soporte instrumental	Soporte social emocional	Religión	Reinterpretación positiva	Autoculpa	Aceptación	Expresión de sentimientos/descarga emocional	Negación	Autodistracción	Desistimiento comportamental/renuncia	Uso de sustancias	Humor
Factores intrínsecos del trabajo	Correlación de Pearson	,095	,156*	,179*	,189**	,171*	-,009	,351**	,209**	,166*	,313**	,167*	,330**	,356**	,196**
	Sig. (bilateral) N	,180 200	,027 200	,011 200	,007 200	,016 200	,904 200	,000 200	,003 200	,019 200	,000 200	,018 200	,000 200	,000 200	,000 200
Función administrativa	Correlación de Pearson	,091	,146*	,194**	,172**	,201**	-,020	,318**	,239**	,195**	,288**	,176*	,329**	,329**	,223**
	Sig. (bilateral) N	,198 200	,040 200	,006 200	,015 200	,004 200	,781 200	,000 200	,001 200	,006 200	,000 200	,013 200	,000 200	,000 200	,000 200
Relaciones con otros	Correlación de Pearson	,092	,169*	,164*	,174*	,183**	-,011	,335**	,222**	,147*	,318**	,190**	,311**	,332**	,221**
	Sig. (bilateral) N	,197 200	,016 200	,020 200	,014 200	,010 200	,882 200	,000 200	,002 200	,038 200	,000 200	,007 200	,000 200	,000 200	,000 200
Carrera y logros	Correlación de Pearson	,113	,159*	,198**	,186**	,155*	-,037	,355**	,235**	,165*	,326**	,195**	,320**	,308**	,178*
	Sig. (bilateral) N	,112 200	,025 200	,005 200	,008 200	,028 200	,605 200	,000 200	,001 200	,019 200	,000 200	,006 200	,000 200	,000 200	,000 200
Estructura organizacional y clima	Correlación de Pearson	,144*	,190**	,126	,136	,127	,046	,306**	,234**	,136	,241**	,172*	,260**	,233**	,211**
	Sig. (bilateral) N	,042 200	,007 200	,075 200	,055 200	,073 200	,517 200	,000 200	,001 200	,056 200	,001 200	,015 200	,000 200	,000 200	,001 200
Interface casa-trabajo	Correlación de Pearson	,002	,108	,187**	,160*	,141*	-,066	,321**	,174*	,115	,346**	,172*	,383**	,349**	,175*
	Sig. (bilateral) N	,976 200	,128 200	,008 200	,024 200	,047 200	,353 200	,000 200	,014 200	,105 200	,000 200	,015 200	,000 200	,000 200	,000 200

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)
* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Según los resultados, existe una relación positiva y significativa entre las fuentes de estrés denominadas factor intrínseco del trabajo, función administrativa, relaciones con otros y carrera y logros con los estilos de afrontamiento de planeamiento, soporte instrumental, soporte emocional, religión, autoculpa, aceptación, expresión de sentimientos, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias, y humor. No se evidencia relación con los estilos de afrontamiento de coping activo y reinterpretación positiva.

La fuente de estrés laboral estructura organizacional y clima (la causa del estrés está relacionada a la autoridad, relaciones jerárquicas, cadena de mando y la percepción sobre el ambiente de trabajo) están correlacionadas de manera significativa y positiva a los estilos de afrontamiento de coping activo, planeamiento, autoculpa, aceptación, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias, y humor. No se evidencia relación con los estilos de afrontamiento de soporte instrumental, soporte emocional, religión, reinterpretación positiva, y expresión de sentimientos.

La fuente de estrés de interface casa-trabajo (conflictos entre el trabajo y el hogar) está relacionada de manera positiva y significativa con las estrategias de afrontamiento de: soporte instrumental, soporte emocional, religión, autoculpa, aceptación, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias, y humor. No se evidencia relación con coping activo, planeamiento, reinterpretación positiva, y expresión de sentimientos.

3.1.3.2. Estilos de afrontamiento ante situaciones adversas utilizadas por los funcionarios de la SEDMQ

Como se indica en el apartado anterior se consideró como variables las seis (6) fuentes de estrés y los catorce (14) estilos de afrontamiento. A continuación, se muestra el resultado del análisis de correlación mediante el cual, se ha podido determinar los estilos de afrontamiento que utilizan los funcionarios de la SEDMQ.

Cuadro 14. Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento en los funcionarios de la SEDMQ

Fuentes de estrés	Correlación de Pearson	Coping activo	Planeamiento	Soporte instrumental	Soporte social emocional	Religión	Reinterpretación positiva	Autoculpa	Aceptación	Expresión de sentimientos/descarga emocional	Negación	Autodistracción	Desistimiento comportamental/renuncia	Uso de sustancias	Humor
Factores intrínsecos del trabajo	Correlación de Pearson	,143	,180	,189	,231*	,317**	,038	,381**	,282**	,221*	,379**	,240*	,413**	,406**	,227*
	Sig. (bilateral) N	,155 100	,073 100	,059 100	,021 100	,001 100	,710 100	,000 100	,005 100	,027 100	,000 100	,016 100	,000 100	,000 100	,000 100
Función administrativa	Correlación de Pearson	,119	,147	,193	,209*	,325**	,022	,364**	,246*	,220*	,382**	,244*	,423**	,411**	,207*
	Sig. (bilateral) N	,240 100	,144 100	,055 100	,037 100	,001 100	,831 100	,000 100	,014 100	,028 100	,000 100	,014 100	,000 100	,000 100	,000 100
Relaciones con otros	Correlación de Pearson	,150	,192	,204*	,204*	,328**	,062	,396**	,265**	,228*	,399**	,236*	,396**	,408**	,252*
	Sig. (bilateral) N	,136 100	,055 100	,042 100	,042 100	,001 100	,542 100	,000 100	,008 100	,023 100	,000 100	,018 100	,000 100	,000 100	,000 100
Carrera y logros	Correlación de Pearson	,137	,161	,181	,234*	,340**	,014	,381**	,290**	,184	,408**	,310**	,400**	,372**	,214*
	Sig. (bilateral) N	,176 100	,110 100	,072 100	,019 100	,001 100	,889 100	,000 100	,003 100	,066 100	,000 100	,002 100	,000 100	,000 100	,000 100
Estructura organizacional y clima	Correlación de Pearson	,203*	,246*	,165	,198*	,294**	,125	,329**	,310**	,209*	,327**	,237*	,322**	,322**	,274**
	Sig. (bilateral) N	,042 100	,013 100	,100 100	,048 100	,003 100	,216 100	,001 100	,002 100	,037 100	,001 100	,018 100	,001 100	,001 100	,001 100
Interface casa-trabajo	Correlación de Pearson	,084	,173	,212*	,245*	,322**	,012	,396**	,238*	,239*	,425**	,250*	,474**	,463**	,220*
	Sig. (bilateral) N	,406 100	,085 100	,034 100	,014 100	,001 100	,905 100	,000 100	,017 100	,017 100	,000 100	,012 100	,000 100	,000 100	,000 100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)
* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Las fuentes de estrés laboral de factores intrínsecos del trabajo (sobrecarga laboral, falta de recursos, escasa comunicación) y función administrativa (atribuciones ambiguas, burocracia, falta de comunicación) están relacionadas de manera positiva y significativa con los estilos de afrontamiento de soporte emocional, religión, autculpa, aceptación, expresión de sentimientos/ descarga emocional, negación, autodistracción, desistimiento comportamental/renuncia, uso de sustancias y humor; mientras que, con los estilos de coping activo, planeamiento, soporte instrumental y reinterpretación positiva no se evidencia correlación.

La fuente de estrés de relaciones con otros (aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal) se correlaciona de forma significativa y positiva con los estilos de afrontamiento de soporte instrumental, soporte emocional, religión, autculpa, aceptación, expresión de sentimientos/ descarga emocional, negación, autodistracción, desistimiento comportamental/renuncia, uso de sustancias y humor; adicionalmente, no existe correlación con los estilos de afrontamiento de coping activo, planeamiento y reinterpretación positiva.

En cuanto a la fuente de estrés de carrera y logros (estancamiento profesional, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral) se muestra una correlación positiva con: soporte social, religión, autculpa, aceptación, negación, autodistracción, desistimiento comportamental/renuncia, uso de sustancias y humor; mientras que, con los estilos de coping activo, planeamiento, soporte instrumental, reinterpretación positiva y expresión de sentimientos no se presenta relación.

La fuente de estrés correspondiente a estructura organizacional y clima (jerarquías, cadena de mando, percepciones e interpretaciones) se correlaciona de manera positiva con la mayoría de los estilos de afrontamiento, a excepción de soporte instrumental y reinterpretación positiva. En el caso de la interface casa- trabajo (conflictos entre el trabajo y el hogar) existe una relación con los estilos de afrontamiento de: soporte instrumental, soporte emocional, religión, autculpa, aceptación, expresión de sentimientos, negación, autodistracción, desistimiento comportamental/renuncia, uso de sustancias y humor; mientras que, con los estilos de afrontamiento de coping activo, planeamiento y reinterpretación positiva no se evidencia relación.

3.1.3.3. Estilos de afrontamiento ante situación adversas utilizadas por los funcionarios del IESS.

Se consideró como variables las seis (6) fuentes de estrés y los catorce (14) estilos de afrontamiento. En el cuadro 15 se indica el resultado del análisis de correlación entre los estilos de afrontamiento que utilizan los funcionarios del IESS y las fuentes de estrés.

Cuadro 15. Correlación entre fuentes de estrés y estilos de afrontamiento en los funcionarios del IESS

Fuentes de estrés	Correlación de Pearson	Coping activo	Planeamiento	Soporte instrumental	Soporte social emocional	Religión	Reinterpretación positiva	Autoculpa	Aceptación	Expresión de sentimientos/descarga emocional	Negación	Autodistracción	Desistimiento comportamental/renuncia	Uso de sustancias	Humor
Factores intrínsecos del trabajo	Correlación de Pearson	,134	,129	,134	,047	,120	-,005	,168	,127	,095	-,005	-,001	-,016	,035	,100
	Sig. (bilateral) N	,400 100	,202 100	,182 100	,642 100	,236 100	,964 100	,096 100	,206 100	,347 100	,960 100	,991 100	,875 100	,730 100	,321 100
Función administrativa	Correlación de Pearson	,094	,148	,178	,062	,142	-,033	,148	,257**	,168	,001	,038	,044	,040	,216*
	Sig. (bilateral) N	,352 100	,142 100	,076 100	,540 100	,158 100	,747 100	,141 100	,010 100	,095 100	,993 100	,707 100	,666 100	,695 100	,031 100
Relaciones con otros	Correlación de Pearson	,036	,144	,093	,079	,076	-,078	,142	,175	,029	,079	,090	,047	,074	,151
	Sig. (bilateral) N	,719 100	,154 100	,359 100	,436 100	,452 100	,442 100	,159 100	,082 100	,778 100	,433 100	,374 100	,643 100	,467 100	,133 100
Carrera y logros	Correlación de Pearson	,133	,159	,196*	,048	,026	-,063	,211*	,181	,147	,042	-,012	,030	,000	,083
	Sig. (bilateral) N	,188 100	,113 100	,049 100	,635 100	,794 100	,600 100	,035 100	,072 100	,145 100	,679 100	,905 100	,767 100	,998 100	,409 100
Estructura organizacional y clima	Correlación de Pearson	,094	,120	,053	-,010	-,010	-,020	,192	,136	,036	-,017	,047	,045	-,081	,099
	Sig. (bilateral) N	,351 100	,234 100	,601 100	,918 100	,924 100	,843 100	,055 100	,179 100	,725 100	,867 100	,646 100	,658 100	,425 100	,325 100
Interface casa-trabajo	Correlación de Pearson	-,076	,018	,128	-,047	,024	-,122	,071	,105	-,061	,058	,008	,077	-,066	,066
	Sig. (bilateral) N	,451 100	,857 100	,206 100	,643 100	,810 100	,226 100	,485 100	,299 100	,550 100	,566 100	,940 100	,449 100	,513 100	,512 100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)
* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

En el IESS, la fuente de estrés correspondiente a función administrativa (atribuciones ambiguas, burocracia, falta de comunicación) se correlaciona de manera positiva y significativa con los estilos de afrontamiento de aceptación y humor. Por otra parte, la fuente de estrés de carrera y logros (estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral) se relaciona de manera significativa y positiva con los estilos de afrontamiento de soporte instrumental (buscar ayuda de otras personas) y autculpa (culparse a sí mismo de lo que pasa). Por último, se evidencia que no existe correlación entre las fuentes de estrés correspondientes a factores intrínsecos, relaciones con otros, estructura organizacional y clima e interface casa trabajo con los estilos de afrontamiento.

3.1.3.4. Cálculo de media y diferencia significativa de los estilos de afrontamiento utilizados por las instituciones

Se ha realizado el análisis ANOVA de un factor para determinar las diferencias significativas en los estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios del IESS y la SEDMQ ante las situaciones adversas (fuentes de estrés). En el siguiente cuadro se encuentra el resultado de dicho análisis.

Cuadro 16. Cálculo de media y diferencias significativas entre los estilos de afrontamiento utilizados por los funcionarios del IESS y la SEDMQ.

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.	Media SEDMQ	Media IESS
Coping activo	Inter-grupos	4,205	1	4,205	2,010	,158	4,22	4,51
	Intra-grupos	414,150	198	2,092				
Planeamiento	Inter-grupos	,245	1	,245	,110	,740	3,72	3,65
	Intra-grupos	440,910	198	2,227				
Soporte Instrumental	Inter-grupos	5,120	1	5,120	2,097	,149	3,4	3,08
	Intra-grupos	483,360	198	2,441				
Soporte social emocional	Inter-grupos	11,520	1	11,520	4,387	,037	3,47	2,99
	Intra-grupos	519,900	198	2,626				
Religión	Inter-grupos	32,805	1	32,805	11,575	,001	3,11	3,92
	Intra-grupos	561,150	198	2,834				
Reinterpretación positiva	Inter-grupos	8,405	1	8,405	3,584	,060	3,9	4,31
	Intra-grupos	464,390	198	2,345				
Autculpa	Inter-grupos	33,620	1	33,620	16,841	,000	3,07	2,25
	Intra-grupos	395,260	198	1,996				
Aceptación	Inter-grupos	,720	1	,720	,328	,567	3,52	3,64
	Intra-grupos	434,000	198	2,192				
Expresión de sentimientos/	Inter-	,020	1	,020	,009	,925	3,41	3,39

descarga emocional	grupos							
	Intra-grupos	439,980	198	2,222				
Negación	Inter-grupos	121,680	1	121,680	50,985	,000	2,95	1,39
	Intra-grupos	472,540	198	2,387				
Autodistracción	Inter-grupos	11,520	1	11,520	4,437	,036	3,63	3,15
	Intra-grupos	514,060	198	2,596				
Desistimiento comportamental/renuncia	Inter-grupos	102,245	1	102,245	39,195	,000	2,68	1,25
	Intra-grupos	516,510	198	2,609				
Uso de sustancias	Inter-grupos	167,445	1	167,445	64,710	,000	2,56	0,73
	Intra-grupos	512,350	198	2,588				
Humor	Inter-grupos	11,520	1	11,520	4,696	,031	3,3	2,82
	Intra-grupos	485,760	198	2,453				

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Con los resultados obtenidos con el método de ANOVA de un factor, se evidencia que existe una diferencia significativa entre el IESS y la SEDMQ, en cuanto a la utilización de los siguientes estilos de afrontamiento: soporte social emocional, religión, autoculpa; negación, autodistracción, desistimiento comportamental, uso de sustancias y humor. De los estilos de afrontamiento identificados, el IESS presenta una media de 3,92 en el estilo de afrontamiento de religión, a diferencia de los funcionarios de la SEDMQ, en donde la media es de 3,11; esto quiere decir que, en promedio los funcionarios del IESS utilizan más sus creencias espirituales y estrategias como rezar, orar o meditar para afrontar las situaciones de estrés. Finalmente, se evidencia que la SEDMQ tiene una media mayor en comparación al IESS en los estilos de afrontamiento de soporte social emocional, autoculpa, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias y humor; lo que indica que, en promedio los servidores de la SEDMQ utilizan estrategias de afrontamiento asociadas a buscar afecto de alguien, criticarse y culparse a sí mismos, negar la realidad de la situación que causa estrés, realizar otras actividades para distraerse, darse por vencidos, evitar afrontar el problema, utilizar bebidas alcohólicas o medicamentos para sentirse mejor y hacer bromas sobre lo que está pasando.

3.1.4. Relación de estrategias de afrontamiento positivas con el estrés laboral

Para el presente estudio se analizaron las catorce (14) estrategias de afrontamiento, de las cuales se consideraron como positivas, a las estrategias que son de carácter adaptativo (afrontamiento activo, soporte social emocional, expresión de sentimientos, soporte instrumental, reinterpretación positiva, planeación, humor, religión, aceptación,

auto distracción) y como negativas a las estrategias que son de carácter desadaptativo (negación, uso de sustancias, desistimiento, autoculpabilidad).

3.1.4.1. Relación entre estrategias de afrontamiento y el estrés laboral (muestra global)

Para identificar los estilos de afrontamiento positivos y negativos se tomó como base lo establecido por Lazarus (1984) que indica que existen estrategias de afrontamiento adaptativas y desadaptativas las cuales han sido asociadas a estrategias de afrontamiento positivas y negativas. En el siguiente cuadro se muestra el resultado de la relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral correspondiente a la muestra total de individuos.

Cuadro 17. Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral

Estrategias de afrontamiento	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
ESTRATEGIAS POSITIVAS	
Coping activo	,270**
Soporte social emocional	,006
Expresión de sentimientos/ descarga emocional	,158*
Soporte Instrumental	,096
Reinterpretación positiva	,126
Planeamiento	,158*
Humor	,073
Religión	,323**
Autodistracción	,066
Aceptación	,245**
ESTRATEGIAS NEGATIVAS	
Autoculpa	,078
Negación	,017
Desistimiento comportamental/renuncia	-,020
Uso de sustancias	-,070

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

A nivel global se evidencia que, existe una relación positiva y significativa entre los estilos de afrontamiento de coping activo, planeamiento, religión, aceptación y expresión de sentimientos con el nivel de estrés percibido.

3.1.4.2. Relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en la SEDMQ

Como se mencionó en el apartado anterior se dividió las estrategias de afrontamiento en positivas y negativas. El siguiente cuadro muestra la relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los funcionarios de la SEDMQ.

Cuadro 18. Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios de la SEDMQ

Estrategias de afrontamiento	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
ESTRATEGIAS POSITIVAS	
Coping activo	,396**
Planeamiento	,277**
Soporte Instrumental	,177
Soporte social emocional	,101
Religión	,202*
Reinterpretación positiva	,329**
Humor	,267**
Aceptación	,351**
Autodistracción	,159
Expresión de sentimientos/ descarga emocional	,213*
ESTRATEGIAS NEGATIVAS	
Negación	,095
Autoculpa	,191
Uso de sustancias	-,010
Desistimiento comportamental/renuncia	,018

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

En el caso de la SEDMQ existe una correlación positiva y significativa de las estrategias de afrontamiento de coping activo, planeamiento, religión, reinterpretación positiva, aceptación, expresión de sentimientos y humor con la percepción del nivel de estrés.

3.1.4.3. Relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios del IESS

Se consideró las catorce (14) estrategias de afrontamiento que han sido clasificadas en estrategias de afrontamiento positivas y negativas. A continuación, se muestra el resultado de la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios del IESS.

Cuadro 19. Correlación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en los funcionarios del IESS.

Estrategias de afrontamiento	¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?
ESTRATEGIAS POSITIVAS	
Coping activo	,086
Planeamiento	,051
Soporte Instrumental	,063
Soporte social emocional	-,045
Religión	,386**
Reinterpretación positiva	-,155
Autodistracción	,035
Aceptación	,105
Expresión de sentimientos/ descarga emocional	,106
Humor	-,055
ESTRATEGIAS NEGATIVAS	
Autoculpa	,073
Negación	,162
Desistimiento comportamental/renuncia	,143
Uso de sustancias	,108

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

En el caso del IESS, el único estilo de afrontamiento que se relaciona de manera positiva y significativa con el nivel de estrés laboral percibido es la religión; por lo que, en esta institución se utiliza la estrategia de encontrar consuelo en una religión o creencia espiritual al momento de percibir estrés.

3.1.5. Otros resultados relevantes

3.1.5.1. Resultados relevantes sociodemográficos

En cuanto a los resultados sociodemográficos, se consideró pertinente incluir en esta investigación la información correspondiente al género. En el siguiente cuadro se muestra los valores correspondientes al nivel de significación en cuanto a la percepción de las fuentes de estrés y la utilización de estilos de afrontamiento.

Cuadro 20. Diferencias significativas entre las fuentes de estrés laboral y estilos de afrontamiento referentes al género de los funcionarios encuestados.

Fuentes del Estrés	Sig.
Factores intrínsecos del trabajo	,129
Función administrativa	,176
Relaciones con otros	,120
Carrera y logros	,060
Estructura organizacional y clima	,022
Interface casa-trabajo	,125
¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?	,168
Coping activo	,722
Estilos de Afrontamiento	
Planeamiento	,224
Soporte Instrumental	,184
Soporte social emocional	,289
Religión	,209
Reinterpretación positiva	,500
Autoculpa	,011
Aceptación	,676
Expresión de sentimientos/ descarga emocional	,260
Negación	,013
Autodistracción	,275
Desistimiento comportamental/renuncia	,084
Uso de sustancias	,001
Humor	,047

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

Según los resultados obtenidos existe una diferencia significativa ($P \leq .05$) entre el estilo de afrontamiento uso de sustancias y el género de los funcionarios encuestados. Esto quiere decir que, la tendencia de utilizar sustancias como alcohol o drogas, con la finalidad de afrontar las situaciones causantes de estrés varía entre sujetos de sexo masculino y femenino.

A continuación, se muestra los valores correspondientes a la diferencia de media según el género en cuanto a la utilización del estilo de afrontamiento correspondiente al uso de sustancias.

Cuadro 21. Cálculo de la media en el estilo de afrontamiento de uso de sustancias que presenta una diferencia significativa con el género.

Genero	Media a nivel global	Media IESS	Media SEDMQ
Femenino	1,34	.70	2,33
Masculino	2,25	.84	2,81

Elaborado por: Ocampo K, Sánchez C

El género masculino presenta un promedio significativamente mayor en la estrategia de afrontamiento de uso de sustancias en relación al género femenino.

3.2. Discusiones

Actualmente, el Plan Nacional del Buen Vivir según el Código de Trabajo, solicita conocer los factores de riesgos psicosociales entre ellos el estrés laboral.

En esta investigación se encuestó a 200 funcionarios del sector público de nuestro país de forma aleatoria pertenecientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. De los resultados obtenidos en el cuestionario de estrés laboral se puede evidenciar que el 40.5% de los encuestados perciben un nivel de estrés laboral moderado, y el 19.5% se siente muy estresado con sus labores; en una investigación realizada en una institución pública de la ciudad de Quito a 100 trabajadores, se encontró que un 46% perciben al estrés laboral en un grado moderado (Quespaz, 2016).

En otro estudio realizado en la ciudad de San Marcos (México) a instituciones bancarias en el año 2014, se determinó que la muestra de servidores encuestados de las instituciones presenta un nivel medio de estrés laboral (Santizo, 2014). En otra investigación realizada en España, se mostró que un 53.8% de la muestra, se encontró en puntuaciones medias de estrés laboral (Cordero, 2015). En la ciudad de Madrid la investigación realizada a 777 docentes se evidencia que el 42.7% se encuentra muy estresado y el 36.3% lo percibe de una forma moderada (Marqués, Lima, & López, 2005). Se puede observar que el estrés laboral actualmente tiene una prevalencia en un nivel moderado en los funcionarios públicos o privados; esto, sin importar los países en los que se encuentren, siempre va a existir situaciones que amenacen la capacidad del individuo para adaptarse y desenvolverse en su medio.

Se identificó que las seis (6) fuentes de estrés objeto de este estudio (factores intrínsecos de trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros, estructura organizacional y clima e interface casa – trabajo) se correlacionan de manera positiva y significativa con el grado de estrés percibido por los 200 funcionarios encuestados; en una investigación realizada en la ciudad de Quito a 100 trabajadores, se identificó que las fuentes de estrés se correlacionaron significativamente con la vivencia del estrés laboral, es decir, todas son fuentes que generan la vivencia de estrés en la institución (Quespaz, 2016), y también se encontró correlaciones significativas positivas entre las fuentes de estrés laboral y el estrés percibido en una tesis doctoral en España (Cordero, 2015).

Según los resultados, existe una relación positiva y significativa entre las fuentes de estrés denominadas factor intrínseco del trabajo, función administrativa, relaciones con otros, carrera y logros con los estilos de afrontamiento de planeamiento, soporte instrumental, soporte emocional, religión, autculpa, aceptación, expresión de sentimientos, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias, y humor. No se evidencia relación con los estilos de afrontamiento de coping activo y reinterpretación positiva; esto significa que, cuando la fuente de estrés está relacionada con sobrecarga laboral, falta de recursos, atribuciones ambiguas, burocracia, falta de comunicación o estancamiento profesional, el individuo, utiliza los estilos de afrontamiento antes mencionados para dar frente al estrés.

4. CONCLUSIONES

En el estudio realizado se ha detectado la existencia de estrés en las dos instituciones analizadas. Existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés laboral percibido por los funcionarios del IESS y la SEDMQ. Los servidores del IESS presentan porcentajes más altos en los niveles de estrés de moderado y mucho, lo cual puede ser causado por la naturaleza de gestión de la institución, ya que; en el caso del personal sanitario los profesionales se encuentran en contacto constante con los pacientes y situaciones de vida o muerte.

En cuanto a la hipótesis planteada en relación al análisis de datos se observa que no existieron correlaciones negativas. Se concluye que en el caso del IESS y la SEDMQ no existen estilos de afrontamiento que actúen como moduladores del estrés laboral.

En cuanto a la identificación del estrés laboral en los funcionarios que pertenecen al IESS y a la SEDMQ, se encuentra que existen patrones similares en lo que se refiere a las fuentes de estrés relacionadas a relaciones con otros y estructura organizacional y clima; sin embargo, existen diferencias significativas en cuanto a los factores intrínsecos del trabajo, función administrativa, carrera y logros e interfaz casa - trabajo, presentándose una media mayor en la SEDMQ; esto quiere decir que, en promedio los funcionarios de la SEDMQ perciben mayores conflictos en cuanto a lo relacionado con la sobrecarga laboral, falta de recursos, burocracia, estancamiento profesional y conflictos entre el trabajo y el hogar. .

La investigación realizada permitió determinar que existen patrones similares en los siguientes estilos de afrontamiento utilizados por el IESS y la SEDMQ: coping activo, planeamiento, soporte instrumental, reinterpretación positiva, aceptación y expresión de sentimientos/ descarga emocional; sin embargo, existen diferencias significativas en la utilización de los estilos de afrontamiento de soporte social emocional, autoculpa, negación, autodistracción, desistimiento comportamental/renuncia, uso de sustancias, humor (obteniendo una media mayor en la SEDMQ) y religión (en la que se identifica una media mayor en el IESS); por lo tanto, se evidencia que en promedio los servidores de la SEDMQ utilizan estrategias de afrontamiento asociadas a buscar afecto de alguien, criticarse y culparse a sí mismos, negar la realidad de la situación, realizar otras actividades para distraerse, darse por vencidos, evitar afrontar el problema, utilizar

bebidas alcohólicas o medicamentos para sentirse mejor y hacer bromas sobre lo que está pasando a diferencia del IESS en que los funcionarios utilizan sus creencias espirituales para afrontar las situaciones de estrés. .

Las estrategias de afrontamiento positivas que se relacionan con el grado de estrés laboral percibido son: coping activo, planeamiento, religión aceptación y expresión de sentimientos; por otra parte, las estrategias positivas que no presentaron una correlación significativa con el grado de estrés laboral son: soporte instrumental, soporte social emocional, reinterpretación positiva, auto-distracción y humor. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones apliquen planes y programas de afrontamiento positivo al estrés que incluyan las estrategias de afrontamiento antes mencionadas para brindar a los servidores las herramientas necesarias que permitan sobrellevar de la mejor manera las situaciones estresantes.

En la fuente de estrés de interface casa-trabajo no se evidencia relación con coping activo, planeamiento, reinterpretación positiva, y expresión de sentimientos, lo que indica que en esta investigación los individuos no utilizan sus propios medios para cambiar o mejorar la situación, no realizan un plan para saber qué es lo que va hacer con su situación, ni buscan apoyo en sus pares, cuando la fuente de estrés es causada por conflictos entre trabajo y el hogar.

La fuente de estrés laboral estructura organizacional y clima está correlacionada de manera significativa y positiva a los estilos de afrontamiento de coping activo, planeamiento, autculpa, aceptación, negación, autodistracción, desistimiento, uso de sustancias, y humor. No se evidencia relación con los estilos de afrontamiento de soporte instrumental, soporte emocional, religión, reinterpretación positiva, y expresión de sentimientos; esto quiere decir que, cuando la causa del estrés está relacionada a la autoridad, relaciones jerárquicas, cadena de mando y la percepción sobre el ambiente de trabajo los funcionarios no buscan apoyo de otras personas, sus creencias religiosas ni intentará dar otro enfoque al problema.

En lo referente a líneas de investigación se recomienda ampliar el estudio sobre la relación de estrategias de afrontamiento y estrés en el país, incluyendo estudios comparativos en unidades administrativas, procesos y puestos similares, con el objeto de determinar cuáles son las estrategias de afrontamiento más efectivas en la disminución del estrés percibido; así mismo, es de suma importancia investigar la relación existente

entre el estrés y la evaluación del desempeño de los funcionarios para determinar en qué nivel afecta a la organización, con esta información, se podrá implementar planes y programas que proporcionen a los empleados las estrategias adecuadas que permitan hacer frente a las situaciones adversas, produciendo a su vez beneficios para las empresas en el Ecuador.

Las investigaciones han demostrado que el estrés produce consecuencias, psicológicas y fisiológicas en los individuos; además, de influir de manera negativa en la calidad y productividad de las organizaciones. En vista que se ha detectado la presencia de estrés en las instituciones públicas objeto de este estudio, se recomienda que se realice un diagnóstico de las fuentes de estrés en las organizaciones y a su vez se tomen medidas preventivas ante esta problemática con la finalidad de evitar las consecuencias negativas del estrés en los servidores y la organización.

Es importante que las instituciones objeto de estudio implementen estrategias para prevenir el estrés en el ambiente de trabajo como: ergonomía; definición del puesto del trabajo y diseño ambiental; perfeccionamiento de la organización y gestión; capacitación a los funcionarios y desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

Se recomienda a los funcionarios públicos planear sus tareas y el tiempo en que tomará realizarlas y organizar el lugar del trabajo, esto con la finalidad de evitar situaciones estresantes en el funcionario y una posible consecuencia negativa en su trabajo.

La cultura organizacional es uno de los principales factores determinantes del éxito de una entidad en la gestión del estrés laboral, por lo que las instituciones deberían invertir más en mantener la visión y misión de las instituciones, para mantener un clima laboral adecuado sin estrés negativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. Barcelona. Profit Editorial.
- Aguallo, J. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2015). *Diseños de investigación experimental y no experimental*. Universidad de Antioquia. México.
- Ávila, V. (2014). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la compañía Kleinturs*. Quito.
- Bedoya, Jhonny. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Universidad Central del Ecuador. (Trabajo de grado). Ecuador.
- Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). *Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos*. *Revista colombiana de psicología*. Volumen, (17), p. 43-58.
- Collana, Y. (2015). *Rotación del personal, absentismo laboral, y productividad de los trabajadores*. *Revista de Ciencias empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. Volumen, (6), p. 50-59.
- Cordero, A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España.
- Encalada, D. (2015). *Afrontamiento en embarazo precoz*. (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Machala. Machala.
- Galarza, A., Martínez, F., Posada, M., & C, C. (2009). *Resiliencia y afrontamiento adaptativo: recursos claves para la salud*. Universidad Nacional de Mar de Plata. Bogotá.

- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: El Comercio S.A.
- Jauregui, P., Herrero, D., & Estévez, A. (2016). *Estructura factorial del inventario estrategias de afrontamiento y su relación con la regulación emocional, ansiedad y depresión*. España.
- Kavitha, G. (2009). *Occupational stress and coping strategies*. New Delhi: Sachin Printers.
- Leibovich, N., & Schmidt, V. (2004). *El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación*. Buenos Aires: RIDEP.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada "Manual para la formación del especialista"*. España: Lex Nova.
- Londoño, N., Pérez, M., & Murillo, M. (2009). *Validación de la escala de estilos y estrategias de afrontamiento al estrés en una muestra colombiana*. Medellín: ISSN.
- Macías, M., Orozco, C., Valle, M., & Zambrano, X. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual*. Redalyc, p.129-130.
- Marqués, P., Lima, A., & López, M. (2005). *Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Volumen, (21), p. 125-143.
- Martínez, A., Piqueras, J., & Cándido, I. (2012). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias*. Murcia.
- Morán, C., Landero, R., & González, M. (2010). *Cope-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Bogotá.

- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: Cengage Learning.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejores prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra: Autores.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Argentina: Fondo de cultura económica.
- Otero, V. (2016). *Prevención del estrés escolar / prevention of school stress. International Journal of developmental psychology*, 295-306.
- Peiró, J. (2010). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Peiró, J. (2015). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Valencia.
- Quespaz, V. (2016). *La relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial*. Quito.
- Quinceno, J., & Vinaccia, S. (2007). *Burnout: Síndrome de Quemarse en el trabajo SQT*. Medellín. Redalyc. Volumen, (10),p.117-125.
- Real Academia de la Lengua. (2011). *Diccionario de la Lengua Española (22.ed)*. Consultado en <http://rae.es/rae.html>.
- Ramos, V. (2013). *Estrés Laboral*. Revista de psicología organizaciones y trabajo. Volumen, (14),p. 218-229.
- Rivera, C., & Cueva, P. (2015). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en el personal que trabaja en el Centro de Operaciones de Emergencia Metropolitano de Quito (coe-m), en el periodo julio-diciembre 2014*. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Rodríguez, E., & Oramas, M. (2015). *Empleo de indicadores bioquímicos en el estudio del estrés psicosocial laboral tendencias en la investigación*. Revista Cubana de Salud y Trabajo. Volumen (16),p.69-75.

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*. San marcos.Universidad Rafael Landívar. México.

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de trabajo, salud y organizaciones. Reino Unido.

Vargas, S., Herrera, G., Rodríguez, L., & Sepúlveda, G. (2010). Confiabilidad del cuestionario Brief COPE Inventory en versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. Bogotá: Redalyc. Volúmen (12),p. 7-24.

ANEXOS

Anexo I – Cuestionario aplicado a las instituciones

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

El estrés laboral ha tomado un lugar de vital importancia en la sociedad y en las organizaciones, por lo que el presente estudio busca determinar la relación que existe entre el estrés y los estilos de afrontamiento en las organizaciones.

Este inventario está dentro del alcance de un estudio que se está llevando a cabo en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Escuela Politécnica Nacional, bajo la dirección de la Profesora Valentina Ramos Ramos PhD, se aprecia su buena voluntad para llenar de los mismos.

Los datos recogidos **son totalmente anónimos y sirven exclusivamente con fines de investigación.**

El cuestionario consta de 4 etapas:

1. Evaluación del grado de estrés en el trabajo
2. Fuentes de estrés en el trabajo
3. Cuestionario de afrontamiento al estrés
4. Datos socio-demográficos

PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO SE ESTIMAN 10 MINUTOS DE SU TIEMPO

¡Le agradecemos de antemano su colaboración!

Etapa 1 de 4

EVALUACION DE GRADO DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

La pregunta que se presenta a continuación pretende realizar una evaluación general de su percepción del grado de estrés en la organización, de acuerdo a la siguiente escala:

1. ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Nada	
Poco	
Moderado	
Algo	
Mucho	

Etapa 2 de 4

FUENTES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

Las afirmaciones que se presentan a continuación son fuentes potenciales de presión. Se solicita que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted, de acuerdo con la siguiente escala:

0 - Con toda evidencia no es una fuente de presión

- 1 - Con bastante evidencia no es una fuente de presión
- 2 - Con alguna evidencia no es una fuente de presión
- 3 - Con alguna evidencia es una fuente de presión
- 4 - Con bastante evidencia es una fuente de presión
- 5 - Con toda evidencia es una fuente de presión

		0	1	2	3	4	5
1	Tener demasiado trabajo que hacer						
2	Ausencia de poder e influencia						
3	Exceso de promoción-ser promovido por encima de mi nivel de competencia y habilidades						
4	No tener suficiente trabajo que hacer						
5	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas						
6	Tener que afrontar el politiquero de la organización						
7	Llevarme el trabajo a casa						
8	El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales)						
9	Conflicto entre las creencias personales y las de la Organización						
10	Falta de promoción-estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades						
11	Falta de orientación y apoyo de los superiores						
12	No se hacen consultas y hay falta de comunicación						
13	No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en casa						
14	Mantenerse al día en relación con nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos						
15	Ambigüedad en la naturaleza del trabajo a desarrollar						
16	Formación y desarrollo para el trabajo, inadecuada o de mala calidad						
17	Asistir a reuniones de trabajo						
18	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo						
19	La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional						
20	Tener que trabajar muchas horas al día						
21	Conflicto entre distintas tareas y demandas de mi trabajo						
22	Existencia de discriminaciones y favoritismos						
23	Tareas administrativas monótonas y "papeleo"						
24	Incapacidad para delegar responsabilidades						
25	Amenaza de despido inminente						
26	Sentirme aislado/a						
27	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores						
28	Escasez de personal y tasas de rotación elevadas						
29	Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos)						
30	Ser infravalorado/a						
31	Tener que asumir riesgos						
32	Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera						
33	Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo						
34	Tener que trabajar con gente del sexo contrario						
35	Información (feedback) inadecuado sobre mi trabajo						
36	Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa						
37	El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas						
38	Simplemente ser considerado/a como "jefe"						
39	Perspectivas de promoción poco claras						
40	Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes						
41	Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo						
42	Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo						
43	Las demandas que el trabajo plantea en mi vida privada/social						
44	Cambios en el modo en que se me pide cómo hacer mi trabajo						
45	Simplemente estar "visible" o "disponible"						
46	Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros, fuera del trabajo						
47	Factores que no están bajo su control directo						
48	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros						
49	La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente						
50	Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"						
51	Tener que adoptar un papel incómodo (tal como despedir a alguien)						
52	La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera						
53	Moral y clima de trabajo en la organización						
54	Lograr el nivel de desempeño que usted se marca						
55	Tomar decisiones importantes						
56	"Enfrentamientos de carácter" con otros						
57	Consecuencias de sus propios errores						
58	Oportunidades para el desarrollo profesional						
59	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar						
60	Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar						

61	Características de la estructura y diseño organizacional						
----	--	--	--	--	--	--	--

Etapa 3 de 4

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

A continuación, se presentan diferentes estrategias de afrontamiento al estrés, por lo que se solicita que responda de acuerdo la siguiente escala, lo que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a una situación de estrés:

- 0 - Nunca lo hago
- 1 - A veces lo hago
- 2 - En promedio es lo que hago
- 3 - Siempre lo hago

		0	1	2	3
1	Me dedico a alguna tarea para distraerme y no preocuparme por la situación que me está pasando.				
2	Me esfuerzo por hacer algo para resolver la situación.				
3	Pienso que esta situación no es real, que no me pasa a mí.				
4	Tomo una bebida alcohólica para sentirme mejor.				
5	Busco apoyo emocional y afecto de alguien				
6	Me doy por vencido o me siento incapaz al no poder resolver la situación que estoy viviendo				
7	Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación				
8	Me niego a creer lo que me está pasando				
9	Digo lo que siento y expreso mis sentimientos o mi disgusto por alguna situación				
10	Busco ayuda y consejo de otras personas				
11	Tomo medicamentos (tranquilizantes) para pasarla mejor				
12	Trato de ser positivo y aprender de las situaciones difíciles				
13	Me critico a mí mismo ahora más que antes del diagnóstico				
14	Trato de hacer un plan para saber qué hacer en mi situación				
15	Recibo y acepto el apoyo y la comprensión de alguna persona				
16	Admito que no puedo con la situación y dejo de enfrentarla				
17	Busco algo bueno o positivo de la situación que estoy viviendo				
18	Hago bromas sobre lo que me pasa				
19	Hago algo para pensar menos en mi situación				
20	Acepto esta situación como una realidad de la vida, que me toca vivir				
21	Le cuento a alguien lo que pienso y cómo me siento				
22	Trato de encontrar consuelo en una religión o creencia espiritual				
23	Busco ayuda de otras personas para saber más de la situación y recibir apoyo				
24	Aprendo a vivir con esta situación				
25	Pienso mucho en cuáles son los pasos que tendría que seguir para resolver esta nueva situación				
26	Me culpo a mí mismo por lo que me pasa				
27	Rezo, oro o medito				
28	Tomo la situación difícil con humor				

Etapa 4 de 4

DATOS PERSONALES

Le pedimos que nos colabore con los siguientes datos, a fin de comprender mejor los resultados obtenidos.

Género

- 1. Femenino
- 2. Masculino

Edad (años)

Educación Básica

Educación Técnica

Tercer Nivel

Instrucción: _____
 Maestría Doctorado (Ph.D)

Estado civil Soltero Casado Unión libre otro

Hijos bajo su dependencia

DATOS EMPLEO

Rol que ocupa en la organización:

- _____ Servicios
- _____ Administrativo
- _____ Técnico
- _____ Ejecución de Procesos
- _____ Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico
- _____ Ejecución y supervisión de procesos
- _____ Ejecución y coordinación de procesos

Tiempo de Trabajo Menor a 1 año Entre 2 a 5 años Más de 5 años

Dirección/Unidad a la que pertenece

Cuánto tiempo en minutos le toma llegar a su lugar de trabajo desde su residencia

menos de 30 minutos 1 hora Más de 1 hora

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN