



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN
ECUADOR**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

Autor(a)

Gordón Díaz Daniela Alejandra

Tutor(a)

MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Daniela Alejandra Gordón Díaz, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés Laboral en trabajadores del Sector Público en Ecuador”, como requisito para optar al grado de Psicóloga General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 07 días del mes de julio de 2021, firmo conforme:

Autor: Daniela Alejandra Gordón Díaz

Firma:

Número de Cédula: 1727043182

Dirección: Pichincha, Quito, Condado, Consejo Provincial de Pichincha.

Correo Electrónico: danielagd.3198@gmail.com

Teléfono:091743767



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN ECUADOR” presentado por Daniela Alejandra Gordón Díaz, para optar por el Título de Psicóloga General.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 17 de agosto del 2021



.....
MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 07 de julio de 2021



.....
Daniela Alejandra Gordón Díaz
1727043182

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN ECUADOR” previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

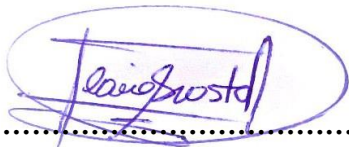
Quito, 26 de octubre de 2021



Guerra Guerra Mónica Paulina
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Taruchaín Pozo Luis Fernando
VOCAL



Acosta Pérez Paul Bladimir
VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a mis padres, a quienes amo con todo mi corazón y admiro por el sacrificio que hacen día a día para sacarme adelante, les dedico este logro porque es tanto de ellos como mío y es gracias a ellos todas las cosas buenas que pasan en mi vida.

A mi tía Bibiana, que es una de las personas más especiales en mi vida y que durante toda mi carrera siempre ha estado presente apoyándome y brindándome los mejores consejos para mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, porque sin Él no lo estaría logrando, ha sido Él quien me acompañando durante todo este proceso lleno de aprendizajes y enseñanzas de mi carrera profesional, ha sido mi fortaleza, mi guía y mi mayor motivación para seguir adelante y poder culminar mi carrera.

Mi más profundo agradecimiento a mis motores de vida a la razón por la que luché día a día por superarme, mis padres, porque ellos han sido mi mayor apoyo y mi sustento durante todo este tiempo, ellos son mi pilar, mi fuente de motivación y los que me mueven a tener este gran logro en mi vida.

No puedo dejar de agradecer a mis amigos de carrera y de vida Santiago, Camila, Cristina y Joselyn ya que ellos me han enseñado el valor de un amigo en tiempos buenos y malos, ellos se han convertido en parte fundamental de este logro porque gracias al apoyo que ellos me han dado durante toda la carrera, estoy alcanzando este gran paso.

A mis maestro y tutor Edwin Valencia por la dedicación, por el apoyo y por siempre estar pendiente de mí durante este periodo, además de ser un gran profesional y un ejemplo a seguir.

TABLA DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO METODOLÓGICO.	7
RESULTADOS.	12
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
AGRADECIMIENTOS.	23
DEDICATORIA.....	23
ANEXOS.....	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 (Tensión).....	12
Gráfico No. 2 (Síntomas físicos)	13
Gráfico No. 3 (Síntomas psicológicos).....	14
Gráfico No. 4 (Estrategias de afrontamiento).....	14
Gráfico No. 5 (Sector público)	15
Gráfico No. 6 (Redes de apoyo).....	15

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN ECUADOR

AUTOR: Daniela Alejandra Gordón Díaz

TUTOR: MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

RESUMEN EJECUTIVO

Es muy común hablar de estrés laboral en la actualidad ya que se ha incrementado considerablemente llegando a ser considerado un problema de la salud en los trabajadores. En la presente investigación que tuvo como objetivo analizar la manera en que afecta el estrés laboral en los servidores públicos en Ecuador, se utilizó un enfoque cualitativo, en donde se buscó analizar de manera más profunda las vivencias, experiencias y factores que pueden llegar a ser causantes de estrés en los trabajadores.

Para esto se seleccionaron seis informantes claves que laboren dentro del sector público en Ecuador y que sean mayores de edad. La recolección de datos se la realizó por medio de una entrevista semiestructurada, en donde se utilizaron los siguientes ejes orientadores: 1. Sobrecarga laboral; 2. Cansancio significativo; 3. Malestar psicológico; 4. Entorno laboral; y, 5. Experiencia laboral. Teniendo en cuenta el discurso de los participantes emergieron distintas categorías: 1. Tensión; 2. Síntomas físicos; 3. Síntomas psicológicos; 4. Estrategias de afrontamiento; 5. Sector público; y, 6. Redes de apoyo.

Con respecto a los resultados más significativos se evidencia que el trabajar en el sector público es un causante de estrés debido a la exigencia y sobrecarga laboral que este conlleva, así mismo las excesivas horas de trabajo y la presión laboral que se vive día a día. Un aspecto indispensable que también se manifestó por parte de los informantes claves es el contar con redes de apoyo ya que estas ayudan de alguna manera a reducir los niveles de estrés. En contraste con lo anteriormente expuesto distintos autores enfatizan en dar más importancia al tema del estrés laboral debido a que es un aspecto necesario tanto para la salud física como mental de los trabajadores.

DESCRIPTORES: *Ecuador, Estrés laboral, Sector Publico, Salud, Trabajadores.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: LABOR STRESS ON WORKERS OF PUBLIC SECTORS IN ECUADOR

AUTHOR: Daniela Alejandra Gordón Díaz

TUTOR: MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

ABSTRACT

It is very common to talk about work stress today since it has increased considerably becoming considered a health problem in workers. In the present research that aimed to analyze the way in which work stress affects public servants in Ecuador, a qualitative approach was used, where it was sought to analyze in a deeper way the experiences, experiences and factors that can be cause of stress in workers.

For this, six key informants who work within the public sector in Ecuador and who are of legal age were selected. Data collection was carried out through a semi-structured interview, where the following guiding axes were used: 1. Work overload; 2. Significant tiredness; 3. Psychological distress; 4. Work environment; and, 5. Work experience. Taking into account the discourse of the participants, different categories emerged: 1. Tension; 2. Physical symptoms; 3. Psychological symptoms; 4. Coping strategies; 5. Public sector; and, 6. Support networks.

With respect to the most significant results, it is evident that working in the public sector is a cause of stress due to the demand and work overload that this entails, as well as the excessive hours of work and the work pressure that is lived day by day. An indispensable aspect that was also manifested by the key informants is to have support networks since these help in some way to reduce stress levels. In contrast to the above, different authors emphasize giving more importance to the issue of work stress because it is a necessary aspect for both the physical and mental health of workers.

KEYWORDS: *Ecuador, Work stress, Public Sector, Health, Workers.*

ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN ECUADOR

Labor stress on workes of public sectors in Ecuador

Autor: Daniela Gordón-Díaz
gordondaniela@indoamerica.edu.ec

Tutor: Edwin Valencia-González
evalencia6@indoamerica.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido
correoinstitucional@uti.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido
correoinstitucional@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cualitativa.

Quito, Ecuador.
Mayo de 2021.

RESUMEN

Es muy común hablar de estrés laboral en la actualidad ya que se ha incrementado considerablemente llegando a ser considerado un problema de la salud en los trabajadores. En la presente investigación que tuvo como objetivo analizar la manera en que afecta el estrés laboral en los servidores públicos en Ecuador, se utilizó un enfoque cualitativo, en donde se buscó analizar de manera más profunda las vivencias, experiencias y factores que pueden llegar a ser causantes de estrés en los trabajadores. Para esto se seleccionaron seis informantes claves que laboren dentro del sector público en Ecuador y que sean mayores de edad. La recolección de datos se la realizo por medio de una entrevista semiestructurada, en donde se utilizaron los siguientes ejes orientadores: 1. Sobrecarga laboral; 2. Cansancio significativo; 3. Malestar psicológico; 4. Entorno laboral; y, 5. Experiencia laboral. Teniendo en cuenta el discurso de los participantes emergieron distintas categorías: 1. Tensión; 2. Síntomas físicos; 3. Síntomas psicológicos; 4. Estrategias de afrontamiento; 5. Sector público; y, 6. Redes de apoyo. Con respecto a

ABSTRACT

It is very common to talk about work stress today since it has increased considerably becoming considered a health problem in workers. In the present research that aimed to analyze the way in which work stress affects public servants in Ecuador, a qualitative approach was used, where it was sought to analyze in a deeper way the experiences, experiences and factors that can be cause of stress in workers. For this, six key informants who work within the public sector in Ecuador and who are of legal age were selected. Data collection was carried out through a semi-structured interview, where the following guiding axes were used: 1. Work overload; 2. Significant tiredness; 3. Psychological distress; 4. Work environment; and, 5. Work experience. Taking into account the discourse of the participants, different categories emerged: 1. Tension; 2. Physical symptoms; 3. Psychological symptoms; 4. Coping strategies; 5. Public sector; and, 6. Support networks. With respect to the most significant results, it is evident that working in the public sector is a cause of stress due to the demand and work overload that this

los resultados más significativos se evidencia que el trabajar en el sector público es un causante de estrés debido a la exigencia y sobrecarga laboral que este conlleva, así mismo las excesivas horas de trabajo y la presión laboral que se vive día a día. Un aspecto indispensable que también se manifestó por parte de los informantes claves es el contar con redes de apoyo ya que estas ayudan de alguna manera a reducir los niveles de estrés. En contraste con lo anteriormente expuesto distintos autores enfatizan en dar más importancia al tema del estrés laboral debido a que es un aspecto necesario tanto para la salud física como mental de los trabajadores.

entails, as well as the excessive hours of work and the work pressure that is lived day by day. An indispensable aspect that was also manifested by the key informants is to have support networks since these help in some way to reduce stress levels. In contrast to the above, different authors emphasize giving more importance to the issue of work stress because it is a necessary aspect for both the physical and mental health of workers.

Palabras Clave: *Ecuador, Estrés laboral, Sector Publico, Salud, Trabajadores.*

Keywords: *Ecuador, Work stress, Public Sector, Health, Workers.*

1. INTRODUCCIÓN.

Hasta la mitad del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude sugirió que los cambios externos en el medio ambiente pueden afectar al organismo. Lograr la estabilidad del entorno interno. Esta puede ser una de las primeras consecuencias potenciales de una difusión causada por la alteración del equilibrio en el cuerpo, al estar bajo estrés (Sánchez, 2012).

En el año de 1920, el fisiólogo Walter Cannon concentró la investigación en reacciones específicas, que buscan mantener el equilibrio en situaciones de emergencia, de hecho, hizo lo que debería convertirse en el concepto de estrés (Alcalde, 2010).

El término estrés se remonta a la década de 1930 cuando lo introdujo el médico canadiense Hans Selye, quien dirige a varios de sus pacientes con trastornos que no fueron causados directamente por su enfermedad. Encontró que existían síntomas similares en estos sujetos: cansancio, baja de peso y reducción del apetito; a lo que interpretó como el “síndrome de estar enfermo” (Aguilar et al., 2011, p.54).

Quizás la contribución más significativa de Selye ha sido la publicación de un extenso trabajo sobre el estrés. Cambió la definición de estrés, a denotar un cuerpo interno, que resulta en una respuesta evocadora. Además tuvo la idea de un nombre para estos factores que se presentan en el estrés, quedando así el fundamento de la mayor parte de la terminología de lo que en la actualidad se refiere a esta área. Los

investigadores del comportamiento de hoy tienden a estar más preocupados por estudiar el estrés que los médicos, por el resultado de una serie de consecuencias importantes, la mayoría de las cuales han provocado controversias sobre el significado del estrés (Sánchez, 2012).

El mundo de hoy envuelve un periodo de grandes cambios, ritmos de vida extremadamente acelerados, un aumento de la demanda de competencia y especialización. Reformulación continua de estrategias, metas y objetivos, entre otros aspectos. Este entorno requiere de las personas un mayor grado de flexibilidad, iniciativa, autoconfianza y una adaptación a nuevas situaciones. Precisamente los contratiempos y las exigencias que el hombre tiene que afrontar en el día a día llevan al estrés con sus posibles consecuencias negativas (Rodríguez et al., 2002).

En lo que refiere al estrés este ha producido el interés de varios investigadores del campo de la salud, por lo que se considera como la “enfermedad del siglo veinte” (Anitei et al., 2013), fenómeno que es vigente en el siglo XXI y considerado importante como enfermedad, derivada de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales, etc. (Osorio y Niño, 2017, p. 82).

Para comprender mejor Osorio y Niño (2017) explican que el estrés depende de como el ser humano se adapta a situaciones externas, a la capacidad que tiene el organismo para afrontar la situación y a un

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

estado del organismo que se presenta con síntomas físicos y psicológicos.

Según Peiro y Rodríguez (2008), el estrés dentro del área laboral llega a ser considerado como una experiencia o vivencia subjetiva propia de la persona, que es producto de la percepción al saber que existen demandas excesivas o amenazantes que son difíciles de controlar y que pueden llegar a repercutir en el mismo. Estas consecuencias negativas para la persona son llamadas tensiones, las fuentes de las experiencias de estrés, mencionadas anteriormente, son factores estresantes. El análisis de los factores estresantes es muy importante en el proceso de prevención y control del estrés en el trabajo. Estos son los estímulos que desencadenan experiencias de estrés-tensión.

Chipana (2016) considera que “El interés por el estrés se ha vuelto muy común hoy en día, ha aumentado drásticamente y ha adquirido características que lo han convertido en un problema de salud”.

Los expertos del estudio en el estrés mostraron que a veces una gran parte de la población sufre de estrés, quizás debido a la influencia que la tecnología tiene sobre el entorno en el que trabaja, en el que se producen cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida (Chipana, 2016).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es el daño físico y emocional que es causado por un desequilibrio de las demandas percibidas y los recursos y habilidades percibidos de un

individuo para hacer frente a esas demandas. En lo que se refiere al estrés este se encuentra estrechamente vinculado con lo laboral ya que está determinado por la organización que tiene el trabajo, el diseño y las conexiones del trabajo y ocurre cuando las demandas laborales no cumplen o sobrepasan las capacidades de los recursos, las necesidades del conocimiento y las capacidades de un trabajador o grupo por hacer frente a demandas que no coinciden con las expectativas de la estructura organizativa de una empresa.

Quinchiguango (2016) expresa que “El estrés en el trabajo puede provocar afecciones físicas y mentales en el individuo, que afectan no solo a su entorno personal y familiar, sino también a su entorno laboral”.

La Organización Mundial de la Salud (2008) estima que entre el 5% y el 10% de los trabajadores en países desarrollados presentan estrés en el trabajo, mientras que en países industrializados entre el 30% y 60% de trabajadores se encuentran afectados por esta enfermedad, se considera que a partir de los años 90 se empieza a dar gran importancia para la prevención y el control del estrés, para de esta manera mejorar la salud en el trabajo, los factores de estrés que se presentan en cada tipo de trabajo y para intentar evitarlos y así reducir el deterioro de las relaciones interpersonales, el absentismo y mejorar el rendimiento. Esto viene acompañado por las condiciones ambientales presentes en el lugar de trabajo que influyen en la salud del trabajador y terminan desencadenando en factores causantes de estrés.

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

La teorías interaccionistas que se relacionan con el estrés, en la actualidad están ganando impulso, según las cuales la respuesta al estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del entorno. Se considera que una persona está en situación de estrés o bajo estrés cuando se enfrenta a situaciones de demandas de comportamiento que son difíciles de implementar o cumplir. Es decir, depende tanto de los requisitos del medio como de sus propios recursos para que pueda hacer frente y avanzar un poco más, de las diferencias entre el entorno externo o interno, y cómo el sujeto percibe que pueden responder a estas solicitudes (Martínez et al., 2017).

Previamente se han desarrollado algunas teorías que han buscado analizar no solo los aspectos que pueden convertirse en estresores, sino también del poder reconocer el proceso de vida, del por que ciertos rasgos ambientales pueden llegar a convertirse en estresantes para una persona. (Zuluaga, 2013).

Karasek (1979) manifiesta que la falta de control en la persona hace que una situación se vuelva estresante ya que debido a esto no puede afrontar las cosas negativas que provienen del ambiente. El modelo Demandas-Control formula que el estrés en la persona es causado por el desajuste entre demandas existentes y la falta de control que tiene para afrontar situaciones adversas.

Demerouti et al. (2001) formularon un modelo bastante similar, en donde busca extender la noción de control a la de recurso. Dentro de este modelo los recursos no solo

están a nivel de posición sino también a un nivel colectivo u organizacional.

Warr (1987) presentó otro modelo en el que explicó lo que constituye un estresor. Dentro del Modelo Vitamínico este menciona nueve tipos de estresores los cuales son: falta de control, falta de oportunidad para usar habilidades, generación fuera de los objetivos, falta de variedad, incertidumbre ambiental, baja disponibilidad, falta de seguridad física, falta de contacto social e interpersonal infravalorado.

Muñoz (2018) explico que el estrés dentro del ámbito laboral puede ser manifestado en el momento en que el trabajador acaba con todos los recursos que tiene a su favor para afrontar situaciones adversas de su entorno, por lo que genera una diversidad de señales las cuales van ocasionando un malestar tanto mental como físico, que vienen acompañados de signos que pueden desencadenar en la depresión.

Rodríguez et al. (2002) enfatiza que el estrés en el trabajo aparece como consecuencia ya sea por el contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas organizacionales, es aquí cuando el trabajador comienza a tener experiencias negativas relacionadas con contexto laboral, entre las cuales se pueden señalar: apatía hacia el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones, disminución del desempeño en el trabajo, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que conducen a la aparición de ciertos trastornos psicofisiológicos, así como insatisfacción laboral.

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

Existen causantes de estrés laboral emergentes que pueden llegar a dificultar los procesos de vida a largo plazo, por otra parte originan dificultades para tener compromiso con compañeros de trabajo y amistades, afectando el trabajo en equipo, la solidaridad y confianza del trabajador la relación laboral en estas instancias se ve comprometida y la persona desencadena varios tipos de conductas inusuales, como la pérdida de enfoque en sus actividades y generación de un clima tenso con sus compañeros de trabajo (Mena y Álvarez, 2002).

Coduti et al. (2013) analizan los diferentes factores que conducen al estrés laboral, centrándose en el entorno organizacional y las diferencias ocupacionales entre sectores. El autor encuentra que, con respecto al entorno organizacional, hay evidencia de que las relaciones con los empleadores, el entorno laboral y los requisitos de desempeño son las principales fuentes de estrés laboral. En cuanto a las diferencias ocupacionales, los trabajos en los que las personas están expuestas a una mayor vigilancia producen más estrés en relación con las personas que tienen mayor independencia en sus puestos de trabajo. Otro aspecto interesante de esta investigación se basa en establecer que el esfuerzo físico y la alta competitividad laboral entre compañeros de trabajo son factores que explican la aparición de estrés (p. 5).

En lo que se refiere a los tipos de estrés laboral Coduti et al. (2013) manifiestan dos tipos, en los cuales la persona puede ir de un estrés laboral agudo con síntomas de ligeros dolores de cabeza o falta de organización de

su espacio de trabajo a un estrés crónico el cual produce sintomatología mucho más fuerte como migraña o dolencias musculares permanentes.

Dentro del trabajo se generan muchos vínculos con relación al estrés, que llegan a afectar también en el entorno familiar y social, los cuales pueden favorecerse con estímulos positivos como lo es el tiempo libre, actividades deportivas y el tiempo que se dedica a la familia, pero también se generan estímulos negativos como lo son la doble vida marital, vicios adquiridos, lo que conlleva una liberación de energía, lo que repercute en que el riesgo psicosocial se fortalezca y pueda influir en las diferentes áreas de la vida de la persona (Barron, 2004).

Jiménez et al. (2012) mencionan que las personas participan en una gran gama de interacciones sociales, las cuales marcan su desarrollo psicológico, biológico y social. Sin embargo, estos contextos sociales definidos, no necesariamente resultan ser generadores de bienestar puesto que existen ocasiones en las que tienden a generar un malestar, crisis y conflictos que deterioran la calidad de vida en un sentido amplio de la persona. La interacción social y el apoyo social tienen la capacidad de mitigar el impacto del estrés laboral sobre el bienestar del individuo, se da como un elemento para ayudar a las personas a poder sobrellevar las situaciones estresantes y así poder convivir de mejor manera. Se trata de que el individuo no se vea sobrepasado por la situación estresante, sino que busque el apoyo de sus compañeros de trabajo para así dejar de un lado el exceso de trabajo y

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

afecciones que pueden llegar a repercutir en la salud.

Esta investigación se centra en el entorno de trabajo en cuestión a la investigación de campo porque es un área que tiene un alto nivel de trabajadores que han experimentado situaciones de estrés. De igual manera se busca conocer ¿Cómo afecta el estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador? Para de esta manera poder establecer estrategias que ayuden a disminuir los niveles de estrés que presentan los trabajadores y así mejorar el clima laboral de la empresa y la salud de los trabajadores.

En el medio laboral los trabajadores están expuestos a un sinnúmero de factores que provocan estrés, ya sea a corto o largo plazo, lo cual trae como consecuencias alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento, por lo que es de suma importancia poder investigar e indagar acerca de esta problemática.

Es necesario poder establecer una propuesta de prevención que responda a los altos niveles de estrés que se presentan en los trabajadores. Es por esto que debe darse una intervención eficaz en donde se pretende disminuir esta problemática; el área de prevención es parte importante, y para ello debe educarse a la población, con el objetivo de evitar padecimientos que pueden presentarse o desarrollarse más adelante; por esto es importante trabajar en esta problemática para poder prevenir niveles de estrés severos que incapaciten a los empleados para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida (personal, sociales y familiares).

En función de todos los planteamientos realizados, se ha propuesto la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo afecta el estrés laboral a los servidores en el sector público en Ecuador?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la manera en que afecta el estrés laboral en los servidores públicos en Ecuador.

Objetivos específicos

Identificar las causas y efectos de estrés laboral presentes en los trabajadores públicos a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada.

Determinar los factores que provocan estrés laboral en los servidores del Sector Público en Ecuador.

Describir factores que ayuden a manejar el estrés presente en los servidores del Sector Público en Ecuador.

2. MARCO METODOLÓGICO.

La investigación realizada fue de tipo cualitativo, definida por Barbour (2016) como la investigación que recopila información no cuantificable sobre observaciones conductuales para su posterior interpretación. Su finalidad es la descripción de las cualidades de un hecho o de un fenómeno. La investigación cualitativa está netamente interesada en el acceso a experiencias, vivencias e interacciones de las personas en su contexto natural.

La investigación cualitativa surge de la identificación de situaciones desfavorables en las relaciones sociales del hombre, o de la presencia de lagunas teóricas que impiden comprender y transformar la realidad social, dificultando determinando respuestas que ayuden en la convivencia diaria de una comunidad. “Al momento de hacer referencia al paradigma metodológico cualitativo, se lo hace a partir de un enfoque que tiene como objetivo el tomar en cuenta de la realidad de la sociedad en una construcción creativa por parte de los sujetos involucrados. (Escudero y Cortez, 2018).

La investigación cualitativa como lo expresa Vasilachis (2006) “incluye el estudio, el uso y la recopilación de una variedad de materiales empíricos como son: estudios de casos, experiencias personales, de vida, entrevistas, textos que describen momentos y significados habituales y problemáticos en la vida de las personas”.

La investigación pertenece a la metodología cualitativa ya que tuvo como objetivo obtener datos reales, permitiendo así un estudio a profundidad y de igual manera la comprensión de las motivaciones, de los valores y significados de las personas, sin importar el tamaño muestral como en las investigaciones cualitativas. Además, que es circunstancial realizar un trabajo científico a través del método cualitativo ya que nos permite propiciar una realidad y proporcionar un acercamiento directo ante la problemática planteada, a su vez nos permite obtener información en la cual se desarrolla una interacción que a su vez nos permite expresar esta información de una

manera sistematizada, clara, coherente y argumentada (Sarduy, 2007).

El uso de esta metodología es necesario porque las investigaciones cualitativas son generalmente multimetódicas en su aproximación al objeto de estudio, que generalmente aplican diferentes métodos de obtención de información como entrevistas o focus group, que arrojan datos de tipo descriptivo en donde se puede evidenciar el contenido cultural de las personas, los datos observables de lo que dicen, su lenguaje no verbal, entre otros (Salgado, 2007).

Este estudio forma parte de un paradigma de investigación hermenéutico basado en el reconocimiento de la diferencia entre fenómenos naturales y sociales, buscando la mayor complejidad y carácter inacabado del primero, siempre condicionado por la participación del hombre. Abarca un conjunto de corrientes humanistas interpretativas, de las cuales fundamentalmente se dirige hacia el significado de las acciones humanas en la vida social. (Barrero et al., 2015).

El paradigma hermenéutico ha sido considerada como una teoría de la interpretación, dedicada a la cuidadosa investigación del autor y su obra textual (Arráez et al., 2006, p.173-174).

El diseño utilizado en la investigación es el narrativo ya que se recolecto datos de las vivencias y experiencias de las personas para poder analizarlas.

Escudero y Cortez (2018) definen al diseño narrativo como “aquella investigación que muestra el testimonio subjetivo de particular importancia, en el que se recogen experiencias, y se realizan

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

descripciones de los hechos y experiencias más importantes de la persona”.

El alcance de la investigación fue de tipo descriptivo ya que este tipo de estudios pretenden especificar las características, propiedades, y los perfiles de personas, comunidades, grupos, objetos, procesos, o cualquier otro factor que sea sometido a un proceso de análisis.

La investigación se la realizó en base a constructos relativos, fundamentados en teorías formales y sustantivas, que requiere de poblaciones pequeñas. Se estudia principalmente en poblaciones pequeñas y que son en general subgrupos de más grupos que constituyen unidades diferenciadas, para las cuales las características el número de participantes, la forma en que seleccionaron y se delimitan las características generales de la población deben estar incluidas (Quecedo y Castaño, 2002).

Se trabajó a partir de este paradigma dado que el estrés laboral es una experiencia subjetiva, por lo que resultó fundamental su interpretación a partir del discurso de las personas que permitirá dar cuenta de ciertos hitos significativos que la misma reconozca mientras está narrando su situación, en relación a su acercamiento y a partir de su vivencia laboral. De esta manera, el reconocimiento de estos hitos podría ser explicativo de la memoria individual que la persona fue moldeando a través de sus experiencias laborales.

En este sentido, los informantes claves seleccionados para la presente investigación tuvieron las siguientes características, tomadas como criterios de inclusión: ser

mayores de edad, laborar en el sector público, residir en Quito y haber brindado su consentimiento para participar en la investigación.

Para los propósitos de esta investigación, la muestra no fue probabilística, sino más bien significativa en comparación con la que se trabajar. El muestreo estratégico que se utilizó fue para construir las situaciones incorporadas en el estudio que tienen un valor explicativo en el marco de la pregunta de investigación. (Otzen y Manterola, 2017).

La población con la que se realizó la investigación es con seis trabajadores del sector público en Quito- Ecuador mediante una entrevista semiestructurada.

Para ello, se aplicaron las normas éticas del trabajo con seres humanos, entre ellas, se garantizó el principio de beneficencia no maleficencia es decir que la investigación no comporta un daño o perjuicio a los participantes, confidencialidad American Psychological Association (2010) menciona que los psicólogos tienen como un principio primordial en donde se debe tomar en cuenta las precauciones razonables para proteger la información confidencial o retenida por cualquier medio, reconociendo el alcance y los límites de la confidencialidad que pueden estar regulados por la ley, o establecidos por reglas o mediante relaciones profesionales o científicas.

Se ha aplicado el principio de mantener el anonimato y la privacidad, el investigador debe preservar la privacidad de participantes en la investigación, lo que implica que la persona, excepto el investigador principal, puede vincular el registro de los datos recopilados con el nombre del participante.

De igual forma los nombres de los participantes deben estar codificados y la línea que conecta los números con los nombres debe guardarse en un lugar seguro y privado. (Opazo, 2011, p.74). Por lo que se cambió el nombre verdadero de los participantes por un seudónimo.

En función de lo planteado anteriormente cabe destacar que para la investigación se realizó un consentimiento informado, documento al que los participantes tuvieron acceso antes de cada entrevista realizada para su previa lectura, para esto se aclaró las dudas que cada uno de ellos tenían mientras leían el documento y se otorgó una copia de este documento a cada uno de ellos al momento de obtener su firma.

En el consentimiento informado se especificaron puntos importantes que tendrían lugar en la investigación como que los participantes no estaban obligados a permanecer en la investigación, por lo que podían retirarse en cualquier momento del mismo sin ningún compromiso. De igual manera, se explicó que los datos personales de cada uno de los participantes fueron sustituidos por un seudónimo y por último se les indicó que la entrevista sería grabada con fines investigativos.

El instrumento para la recolección de los datos fue la entrevista semiestructurada que según Díaz et al. (2013) Tienen mayor flexibilidad que las estructuradas, parten de preguntas planificadas, que se pueden adaptar a los entrevistados. Se puede mencionar una importante ventaja que posee la entrevista es la capacidad que tiene para poder adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades de que se llegue a incentivar al

oyente, disminuir formalidades, reconocer ambigüedades y clarificar ciertos términos.

“Las entrevistas semiestructuradas tienen un gran beneficio ya que estas se encuentran sujetas a la adaptación ya que poseen varias posibilidades, en donde se puede aclarar dudas, analizar el lenguaje no verbal y sobre todo disminuir los formalismos” (Díaz et al., 2013).

Esta técnica se utilizó en la investigación porque gracias a ella fue posible recopilar información cada vez con más profundidad acerca de las experiencias vividas por los sujetos, las entrevistas semiestructuradas son particularmente para la creación de situaciones conversacionales que facilitan las percepciones naturales y la perspectiva en personas investigadas. (Flick, 2012) menciona que “Existe mayor probabilidad que en una entrevista los entrevistados puedan dar su punto de vista contando sus experiencias de una manera mas libre, ya que en un cuestionario o test es más rígido y por ende se dificulta hacerlo”.

Para la aplicación de la entrevista semiestructurada en la presente investigación se construyó un guion de entrevista que estuvo compuesto por cinco ejes a partir del marco teórico relacionado con las categorías centrales de estudio, relacionadas con el estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador y previamente validadas por cinco expertos, una de ellas Psicóloga Organizacional, otra Lingüista y Comunicadora, un Psicólogo Clínico, una Psicóloga Clínica y finalmente una Master en Talento Humano.

Posterior a esto se procedió a realizar las entrevistas a los informantes claves, cada

una de ellas tuvo una duración entre treinta a cuarenta y cinco minutos aproximadamente, las cuales fueron realizadas de manera presencial y fueron grabadas previo consentimiento de los informantes.

Asimismo, se procedió a la transcripción literal de cada una de ellas tomando en cuenta elementos relevantes del total del contenido de la entrevista, en un documento estipulado para tal fin.

El siguiente paso fue construir las categorías y subcategorías de análisis tanto con el equipo investigador como a partir de un proceso de triangulación de expertos, Cisterna (2005) Explica que el proceso de triangulación hermenéutica es la acción de reunir y cruzar dialécticamente toda la información relevante, objeto de estudio resultante de una investigación a través de los instrumentos adecuados y que constituye por esencia el corpus de los resultados de la búsqueda. Es por esta razón, que la triangulación de información es aquella que tiene lugar después del trabajo de recopilación de información. Es por esto que el proceso de triangulación de la información es una acción que se la ejecuta una vez que se haya culminado la compilación de la información procesada (p. 69).

De igual manera, y para garantizar la rigurosidad del análisis de los datos, se cotejaron las interpretaciones realizadas con el equipo investigador, con la de los informantes clave, volviendo a contactarles toda vez que fue necesario y posible.

Finalmente, el método para la interpretación de los resultados fue mediante un análisis de

discurso. Se llama análisis de discurso a la comprensión e interpretación de: “textos producidos por alguien en situación interpersonal” Ortí (1986). Estos discursos expuestos por los participantes pueden venir ya sea de periódicos, cartas, noticias, propagandas, biografías, etc. O a su vez de situaciones ya hechas anteriormente como pueden ser entrevistas o grupos de discusión, entre otros (Gutiérrez, 2009).

En el método de análisis cualitativo, los pasos no siguen un orden, como ocurre en el esquema de análisis clásico, pero ocurre lo que algunos han llamado enfoque sucesivo o un análisis continuo o, mejor dicho, sigue un esquema en espiral en donde los datos vuelven de nuevo y de nuevo para incorporar los datos necesarios hasta que la teoría concluya (Amezcuea y Gálvez, 2002).

Se sabe que el análisis cualitativo es un procedimiento bastante creativo y dinámico que se alimenta, fundamentalmente, de la experiencia directa de los investigadores en lo estudiado, por lo que este paso no es delegable. Los datos dentro de este proceso suelen ser muy heterogéneos y provienen ya sea de entrevistas, documentos directos, públicos o privados, notas metodológicas, cuya consistencia en la integración es fundamental para recomponer la visión de conjunto. Si bien todos los datos son importantes, se hace cierta crítica para que se distinga los que constituirán la teorización principal de los que solo aportan información adicional o ilustran la primera (Amezcuea y Gálvez, 2002).

A continuación se expondrán tres subprocesos para la realización adecuada de un análisis cualitativo:

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

- a) Reducción de datos, orientada a su selección y condensación y se hace bien de antemano, o se recopila mediante la preparación de resúmenes, codificación, lista de clasificaciones, etc. (Amezcua y Galvéz, 2002).
- b) La presentación de datos que tiene el objetivo de proporcionar la mirada del investigador mediante las presentaciones ya hechas, como resúmenes estructurados, sinopsis, bocetos, diagramas, etc. (Amezcua y Galvéz, 2002).
- c) Desarrollar y verificar conclusiones, en las que se utiliza una de las tácticas para extraer significados de comparación / contraste, patrones y temas de señalamiento, triangulación, buscando negativos, etc. (Amezcua y Galvéz, 2002,p.4).

3. RESULTADOS.

Los informantes claves que participaron en esta investigación fueron 6, de los cuales fueron cuatro hombres y dos mujeres entre 26 a 50 años. Por la confidencialidad de los participantes, dentro de la presentación de los resultados se utilizará un número para cada uno de ellos.

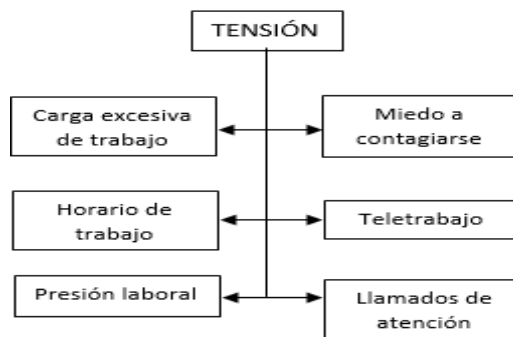
Con respecto a la primera entrevista, fue realizada a una mujer de 31 años de edad, su instrucción académica es de tercer nivel y en la actualidad trabaja alrededor de 2 años en el Sector Público en una institución fiscal. En cuanto a la segunda entrevista es de una mujer de 43 años, su instrucción académica es de tercer nivel, y trabaja en el Sector Público 6 años en el área de odontología. La tercera entrevista fue realizada a un hombre de 50 años, en cuanto su instrucción académica es de tercer nivel (abogado) y

siempre ha trabajado en el sector público como secretario de Unidad Judicial Civil. Lo que se refiere a la cuarta entrevista fue ejecutada a un hombre de 36 años, su instrucción académica es de tercer nivel, y trabaja 4 años en el Sector Público en el área de la docencia en una institución fiscal. La quinta entrevista fue realizada a un hombre de 26 años, su instrucción académica de tercer nivel, y trabaja actualmente 1 año en el Sector Público como abogado. Por último, se realizó la entrevista a un hombre de 26 años, su instrucción es de bachiller, trabaja en el Sector Público 4 años como Conductor Administrativo.

Con la finalidad de analizar la manera en que afecta el estrés laboral en los servidores públicos en Ecuador., se encontraron los principales resultados obtenidos a partir de la revisión bibliográfica acerca del tema y del análisis de discurso en las entrevistas semiestructuradas de las cuales surgieron las siguientes categorías de discurso en los informantes clave: 1. Tensión; 2. Síntomas físicos; 3. Síntomas Psicológicos; 4. Estrategias de afrontamiento; 5. Redes de apoyo; y, 6. Sector Público.

Gráfico 1

Tensión



Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

Gráfico 1. Entre las percepciones objetivas encontradas en el discurso de los informantes claves es la “tensión” de esta categoría emergieron subcategorías importantes relacionados con la carga excesiva de trabajo, en este sentido, algunos entrevistados plantearon que existe aspectos ligados a la tensión en su lugar de trabajo principalmente debido a la carga excesiva de trabajo, tal como lo menciona el participante Nro. 5. “Te comento que sufrí un colapso físico si por el tema del estrés que, manejamos ahí en la Defensoría del Pueblo, más que nada por la responsabilidad, la carga excesiva que tengo a cargo en mi trabajo”.

Asimismo, se manifiesta el temor al poder ser contagiados como lo indica la participante Nro. 2 “por supuesto se siente miedo de contagiarse porque trabajamos con diferentes tipos de personas que no se sabe, entonces para nosotros todas las personas están contagiadas, todas las personas están enfermas y hay que tratarlas así”.

Un factor causante de tensión es el horario de trabajo “no tengo horario de salida como puedo llegar temprano, como puedo llegar al otro día o a la semana a mi hogar” (participante Nro. 6).

Finalmente se menciona que un causante de estrés es la presión laboral como lo expresa el participante Nro. 3 “pero hay veces eh que de un momento a otro se tienen que eh como te explico se cambia el ánimo de uno y justamente es por la presión que llegas a sentir de la gente”, los llamados de atención “ese llamado de atención tiende a dejar una secuela” (participante Nro. 4).

En este sentido se comprende que la categoría planteada es uno de los mayores factores causantes de estrés que afectan a los trabajadores en la actualidad, ya que todos los informantes claves han vivenciado situaciones relacionadas a las subcategorías planteadas anteriormente.

Gráfico 2

Síntomas físicos



Gráfico 2. Se puede evidenciar por parte de los entrevistados respecto a los efectos físicos que puede causar el estrés en la salud física de los participantes. De esta manera mencionaron, afecciones en su cuerpo (dolores de espalda, dolor de cuello, dolor de cabeza, dolores musculares), agotamiento y dificultades para la conciliación del sueño. Todos estos factores se producen por el estrés al que están expuestos en su trabajo.

En lo que se refiere a la afección corporal el participante Nro. 1. Refiere que “el tener que estar todo el tiempo sentado dando clases el estar de una forma monótona en una posición cansa, cansa la espalda, cansa las piernas inclusive es el dolor en la parte del cuello y eso genera cansancio a nivel de todo el cuerpo”.

En lo que se refiere al agotamiento físico el participante Nro. 5 cuenta su experiencia

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

“bueno, eh te comento que esta situación como te digo hizo que yo llegara a colapsar en el sentido físico hasta el punto de que eh mmmm... me dio un dolor super fuerte en la cabeza y esto me llevo a estar eh más o menos veinte y un días en casa con una migraña la cual no me paso.

En relación con esta categoría cabe resaltar que todos los participantes mencionaron haber experimentado estos síntomas físicos en sus lugares de trabajo.

Gráfico 3

Síntomas psicológicos

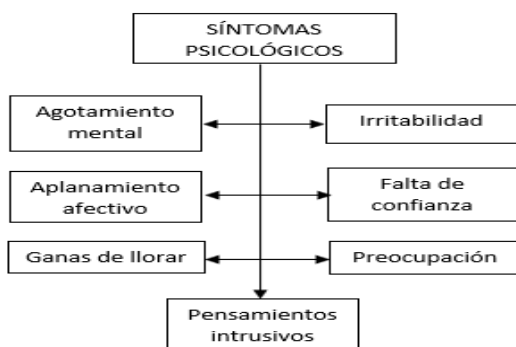


Gráfico 3. Un resultado importante que se obtuvo dentro de las entrevistas son los síntomas psicológicos que son efectos del estrés presente en el trabajo, estos se evidenciaron en subcategorías manifestadas por los participantes como es el agotamiento mental expresado por la participante Nro. 2 “chuta te cuento que esto por lo general eh ocasionalmente... me ha sucedido al inicio cuando por ejemplo ya están llegando las horas finales de la clase, te estoy hablando de once doce una de la tarde, en ese momento lo único que se desea es que se acabe las clases y por fin podernos levantar de la silla y cosa que a veces no se da porque nos tenemos que quedar hasta las tres de la

tarde que es lo que dura el periodo de trabajo, y esto llega a agotarte mentalmente”.

De igual manera el aplanamiento afectivo mencionado por la participante Nro. 2 “como puedo explicarte, en momentos siento como un poco de envidia, pero una envidia que es sana, muchas de las veces digo como que bestia como será que pueden desahogarse tan fácilmente y conversar de todo de absolutamente todo y yo no logro hacer eso”.

Las ganas de llorar mencionada por algunos participantes “hay ocasiones en que eh... como te explico uno tiene ganas solamente de sentarse y poner a llorar y dejar todo ahí” (participante Nro. 1).

Por ultimo las preocupaciones constantes y pensamientos intrusivos como lo expresa el participante Nro. 5 “el problema personal está en mi cabeza todo el día del trabajo”.

En función a lo planteado se comprende que el factor psicológico es necesario para un indicio de estrés laboral.

Gráfico 4

Estrategias de afrontamiento



Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

Gráfico 4. Los entrevistados manifiestan que es importante contar con estrategias de afrontamiento que puedan ser útiles para manejar en una situación de estrés, de esta categoría emergieron subcategorías como el autocontrol, el cambio de actitud y priorizar las cosas de mayor importancia.

Como lo refiere la participante Nro. 1 “en verdad lo que yo busco hacer eh bueno lo que hago casi siempre es tratar de poder tener control de mi es decir como que autocontrolarme y a ver yo cojo una hojita y me pongo a organizar y digo a ver esto no es tan importante puede esperar, esto no es tan importante puede esperar, y me pongo a priorizar las cosas que son importantes”

En contraste con lo anteriormente expuesto el participante Nro. 4 menciona “Me pongo a pensar y logro encontrar la forma de llegar a tener autocontrol cuando tengo situaciones de estrés”.

En este sentido se comprende que para los informantes claves es importante el poder implementar estrategias de afrontamiento al estar pasando por un momento de estrés, ya que esto les ayuda a tener tranquilidad y poder retomar sus actividades de mejor manera.

Gráfico 5

Sector público



Gráfico 5. Es importante mencionar lo expresado por los participantes con respecto al trabajar en el Sector Público en donde a través de su análisis de discurso se encontraron aspectos como son la monotonía en el trabajo como lo expresa el participante Nro. 5 “somos como robots”.

Conlleva mayor responsabilidad “Eh sí, en el sector público es mayor responsabilidad porque usted atiende, atiende digamos a al público mismo” (participante Nro. 3).

Es considerado como una barrera para crecer “barrera que tienes en el sector público para crecer” (participante Nro. 5).

Y la dependencia del gobierno. Tal como lo menciona el participante Nro. 3 “ A ver te diré que tengo como que mucho más compromiso y responsabilidad y mayor estrés por el hecho de depender del gobierno”.

Dentro de este orden de ideas se observa que el trabajar en el sector público es un causante de estrés para los participantes entrevistados.

Gráfico 6

Redes de apoyo

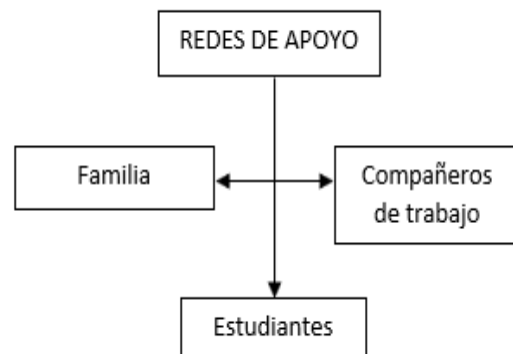


Gráfico 6. Por último, es conveniente mencionar a las redes de apoyo como una categoría importante dentro del estrés, dentro de esta se encontraron subcategorías relacionadas con el apoyo de familia, de compañeros de trabajo “mis compañeros me dan tranquilidad” (participante Nro. 2) y de estudiantes “Entrar al aula que ya hacer una broma, que te hacen una broma, entre esto, te transmiten el cariño, te transmiten esa, esa buena vibra y entonces como que te, te anima no” (participante Nro. 4).

En relación a este tema y según lo expuesto por los participantes se considera necesario el poder contar con fuentes de apoyo ya que esto ayuda a que el estrés laboral pueda disminuir.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Dentro de la presente investigación se puede evidenciar como se manifiesta el estrés laboral en los servidores del Sector Público en Ecuador. En este sentido la investigación se ha centrado en la obtención de resultados a través de entrevistas semiestructuradas, en donde se pudo obtener resultados de vivencias experimentadas por los participantes acerca del estrés laboral.

En la investigación realizada se pudieron identificar los diferentes factores tanto internos como externos que provocan estrés laboral en los servidores del sector público en Ecuador.

El estrés ha sido objeto de estudios durante mucho tiempo y, sin embargo, existen dudas sobre él y sus consecuencias. Se ha observado que por un lado es un incentivo para realizar tareas en la vida diaria, fomenta

la acción y la toma de decisiones, sin embargo, por otro lado, se ha encontrado durante tanto tiempo que el estrés, cuando es de gran intensidad, puede tener efectos devastadores en la vida de las personas, dando como resultado y afecciones mentales y físicas.

Varios estudios han demostrado que el estrés laboral está asociado con una gran cantidad de problemas físicos y mentales, y que, aunque la relación no es completamente comprendida por todo el mundo, es un hecho que el estrés juega un papel en lo que las personas piensan de sí mismas y de su propia imagen, lo que hace que las personas sean más vulnerables a problemas como la depresión (Shields, 2006).

El estrés en los últimos tiempos ha llegado a formar parte de nuestra vida; a menudo se lo ha asociado con estados de inestabilidad, de fatiga, o agotamiento que se presenta a nivel físico y mental, situaciones estresantes de individuos y grupos enteros que se enfrentan al trabajo día a día; es por esto que lo hace aparecer como el comodín, con el objetivo de ver reflejando momentos indeseables que el individuo revela en un estado crónico de ansiedad (Félix et al., 2015).

Es por esto que es importante destacar que los mayores causantes de estrés dentro del ámbito laboral son la sobrecarga laboral, la demanda de las responsabilidades y el horario de trabajo. Como lo menciona Félix et al., (2015) Se puede producir un alto nivel de estrés cuando se presenta una alta demanda en el lugar de trabajo y sin tener los recursos para realizar estas responsabilidades, ya sean de tiempo,

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

infraestructura, económica o personal, provocando no solo problemas de salud para la persona, sino también ocasionando una pérdida dentro de la organización y una pérdida en la salud de la persona que llegaría a ser un daño mayor.

Gracias a los resultados obtenidos en la investigación se considera que tanto los síntomas físicos como psicológicos son consecuencias del estrés producidos por el trabajo. Los factores estresantes son situaciones externas que tienen una serie de consecuencias físicas y psicológicas para la vida de una persona, que pueden ir desde la irritación y frustración hasta síntomas más graves como lo son los hechos traumáticos, y con ello vienen una serie de alteraciones considerables que pueden llegar a afectar en la productividad y competitividad de las organizaciones. (Félix et al., 2015, p.64).

Dentro de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que las redes de apoyo son fundamentales en un proceso de estrés laboral tal como lo mencionan Rodríguez y Rivas (2011) para el individuo sentir apoyo social es crucial en su vida. En este sentido se comprende, como se mencionaba con anterioridad, que se debe tener en cuenta que si la persona pasa la mayor parte de su tiempo en el trabajo, las relaciones interpersonales ya sea con sus compañeros sus clientes o usuarios y sus superiores, toman especial importancia para la identidad como persona y para mantener el equilibrio físico y mental. En relación a la idea anterior cabe destacar que a través de estas redes de apoyo social que se generan dentro del ambiente laboral, las personas con adquieren información, aprenden nuevas

habilidades y a su vez mejoran las que ya poseían, obtienen refuerzo social, apoyo y contención emocional y retroalimentación de nivel de las responsabilidades que tiene a su cargo.

Asimismo los resultados mostraron que las estrategias de afrontamiento en una situación de estrés son importantes para que la persona pueda reducir niveles de estrés presentes en su lugar de trabajo. "Las estrategias individuales dirigidas al manejo del estrés o técnicas de relajación pueden ayudar en gran manera a manejar el agotamiento físico como el agotamiento mental que generan situaciones estresantes agudas y situaciones estresantes crónicas" (Rodríguez y Rivas, 2011).

Se considera que es necesario tomar en cuenta el tema del estrés laboral con mayor importancia, ya que se pudo evidenciar que los factores causantes de estrés dentro del trabajo se dan día a día y muchas veces las personas no lo toman con la importancia que deberían, es por esto que se debe aplicar estrategias de afrontamiento y de prevención cuando ocurran estas situaciones.

La salud mental juega un papel importante dentro del estrés laboral ya que al presentar síntomas de malestar psicológico (agotamiento mental, irritabilidad, ganas de llorar, preocupaciones, etc) en el lugar de trabajo llega a afectar en la productividad del trabajador en el mismo.

Gracias a la investigación realizada se pudo identificar que el trabajar dentro del sector público en el Ecuador es un estresor

presente en los trabajadores, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio mediante las experiencias contadas por los participantes que demanda de mayor responsabilidad por el hecho de regirse al gobierno y por esto mismo el trabajo se vuelve mucho más rutinario y monotonó, lo que es causante de estrés ya que no se tiene la libertad para realizar las responsabilidades asignadas. Ramos et al., (2019) explica que los servidores públicos del Ecuador no se encuentran ajenos de esta realidad. En general ellos se encuentran sometidos a altos niveles de exigencia dentro de su puesto de trabajo, ya que se espera un alto desempeño de las instituciones donde trabajan por el hecho que se encuentran supervisados para brindar servicios a la comunidad, por lo que tienen un sinúmero de personas con las que tienen que tratar. Esto a su vez genera un impacto negativo en el desempeño laboral de estas entidades públicas, dado que los síntomas físicos y psicológicos del estrés afectan en el desempeño de los trabajadores.

Es importante considerar a la pandemia como un causante de estrés en los trabajadores debido a todos los cambios que han tenido que sufrir, como adaptarse a nuevas situaciones como lo es el teletrabajo, y el temor a contagiarse, como lo menciona Gallegos (2020) En relación con este tema cabe señalar que este tiempo de pandemia (Covid-19) ha interferido indudablemente en las personas y aún más en los trabajadores, y esto tuvo como consecuencia fuertes cambios sociales y personales, en el ámbito laboral, la forma en que las personas cambiaron, ya que tuvieron que hacer cambios en su rutina por el hecho de que muchos se tuvieron que enfrentar al

teletrabajo y otros a trabajar en situaciones de riesgo. Esto implica que hayan experimentado emociones fuertes como el estrés debido a esta terrible situación.

El estrés laboral puede llegar a afectar a los trabajadores produciendo consecuencias en las distintas áreas de su vida por lo que es necesario el manejo de este mediante la identificación de la causa, la evaluación e intervención para una mejora de las condiciones laborales.

Sobre lo analizado con anterioridad se puede establecer que existe estrés dentro de los trabajadores del Sector Público en Ecuador, esto debido a factores que pueden desencadenar en efectos físicos y psicológicos, sin embargo existen estrategias que los entrevistados aplican para manejar el estrés presente de una manera adecuada, asimismo las redes de apoyo son útiles para poder reducir el estrés laboral.

Dentro de la investigación realizada también se presentaron ciertas limitaciones como fueron:

La muestra de la investigación, ya que si se quisiera obtener resultados más generalizados se tomaría en cuenta una población más grande para realizar la investigación, pese a esto, se ha tomado en cuenta una muestra más significativa de diferentes instituciones públicas, con diferentes cargos de trabajo y con diferentes niveles de instrucción, esto con la finalidad de que la muestra sea más significativa y de esta manera se pueda analizar los resultados para una mejor comprensión del problema expuesto.

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

Otra limitación encontrada es que al momento de la aplicación de las entrevistas, se pudo percibir que los informantes claves no fueron totalmente sinceros al responder ciertas preguntas ya que inmediatamente cambiaban el tema de conversación, por lo que en ciertos casos la entrevista no se pudo desarrollar de la manera que se deseaba.

Finalmente, una limitación presente en la investigación fue poder encontrar personas que colaboren en la investigación que trabajen en el Sector Público, además el poder coordinar un horario para la entrevista ya que muchos no tenían un horario fijo de trabajo.

Es importante también que a través de los resultados obtenidos de manera cualitativa, se pueda realizar más investigaciones acerca del Estrés Laboral presente en los trabajadores del sector público en Ecuador ya que es una problemática que se ha venido

presentando desde hace mucho tiempo atrás en los trabajadores y actualmente mucho más debido a la pandemia por el COVID-19.

Considerando lo anteriormente expuesto, sería necesario el poder realizar una investigación que se incline a la metodología cuantitativa ya que a través de esta se podría obtener resultados más concretos y con mayor precisión acerca del estrés laboral, y de esta manera se podría estudiar los efectos psicológicos que deja el estrés laboral en los trabajadores. En este caso sería útil poder proponer la aplicación de test que puedan medir estas variables, esto sería de gran utilidad ya que se trabajaría con un grupo más grande de personas y así en un futuro se podrían implementar propuestas y estrategias para que las personas puedan manejar de una manera adecuada el estrés presente en sus lugares de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar, Catillo, y Guardía. (2011). Estrés Académico. *Revista de psicología Universidad de Antioquia*, 55-82.
- Alcalde, J. (2010). Estrés Laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*, 1-66.
- Amezcuca, M., y Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. *Revista Española de Salud Pública*, 1-8.
- Anitei, Stoica, y Samsonescu. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. *For the young workers in Romania*, 1010-1014.
- Arráez, M., Calles, J., y Tovar, L. M. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 171-181.
- Association, A. P. (2010). Principios éticos de los Psicólogos y código de conducta. *Universidad de Buenos Aires*, 1-16.
- Barrero, C., Bohórquez, L., y Mejía, M. (2015). La hermenéutica en el desarrollo de la investigación educativa en el siglo XXI. *Itinerario Educativo*, 101-120.
- Barron, J. (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito. *Universidad Nacional de Río*, 1-15.
- Chipana, M. (2016). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1-80.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 61-71.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). Enfremedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional. *Universidad Nacional de Cuyo*, 1-95.
- Demerouti, E., Bakker, A., y Schaufeli, F. N. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala : UTMACH.
- Félix, R., García, C., y Mercado, S. (2015). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 31-42.
- Jiménez, Jara, y Miranda. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 125-134.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 285-308.
- Martínez, M., Alvarez, M., Robaina, N., y Cárdenas, C. (2017). La teoría del estrés: método de relajación para el

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

- descenso de la tensión generada. *Revista digital*, 1.
- Mena y Álvarez. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 149-165.
- Muñoz, B. (2018). Nivel de Estrés Laboral de los Empleados . *Universidad Central del Ecuador*, 1-80.
- Opazo, H. (2011). Ética en Investigación: Desde los Códigos de Conducta hacia la Formación del Sentido Ético. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 61-78.
- Osorio, J., y Niño, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Revista Diversitas-Perspectiva Psicológica*, 81-90.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, s/n.
- Peiro, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82.
- Quecedo, R., y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39.
- Quinchiguango, A. (2016). El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito. *Universidad Central del Ecuador*, 1-99.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., y Gonzales, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios* , 1-8.
- Rodríguez, R., y Rivas, S. d. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 72-88.
- Rodríguez, R., Roque, Y., y Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 1-19.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, s/n.
- Salud, L. O. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*, 1-50.
- Sánchez, M. (2012). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suárez s.a. en la Ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*, 1-99.
- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, s/n.
- Shields, M. (2006). Stress and depression in the employed population. *Health Reports*, 11-29.
- Trabajo, O. I. (2016). Estrés Laboral. 1-11.

Estrés laboral en trabajadores del sector público en Ecuador

Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

Zuluaga, M. (2013). Nivel de Estrés percibido por colaboradores de

algunas instituciones públicas de Salud en Colombia y su relación con algunos factores de Riesgo Psicosocial. *Universidad de Manizales*, 1-66.

AGRADECIMIENTOS.

Quiero expresar mi gratitud a Dios, porque sin Él no lo estaría logrando, ha sido Él quien me acompañando durante todo este proceso lleno de aprendizajes y enseñanzas de mi carrera profesional, ha sido mi fortaleza, mi guía y mi mayor motivación para seguir adelante y poder culminar mi carrera.

Mi más profundo agradecimiento a mis motores de vida a la razón por la que lucho día a día por superarme, mis padres, porque ellos han sido mi mayor apoyo y mi sustento durante todo este tiempo, ellos son mi pilar, mi fuente de motivación y los que me mueven a tener este gran logro en mi vida.

No puedo dejar de agradecer a mis amigos de carrera y de vida Santiago, Camila, Cristina y Joselyn ya que ellos me han enseñado el valor de un amigo en tiempos buenos y malos, ellos se han convertido en parte fundamental de este logro porque gracias al apoyo que ellos me han dado durante toda la carrera, estoy alcanzando este gran paso.

A mis maestro y tutor Edwin Valencia por la dedicación, por el apoyo y por siempre estar pendiente de mí durante este periodo, además de ser un gran profesional y un ejemplo a seguir.

DEDICATORIA.

La presente investigación está dedicada principalmente a mis padres, a quienes amo con todo mi corazón y admiro por el sacrificio que hacen día a día para sacarme adelante, les dedico este logro porque es tanto de ellos como mío y es gracias a ellos todas las cosas buenas que pasan en mi vida.

A mi tía Bibiana, que es una de las personas más especiales en mi vida y que durante toda mi carrera siempre ha estado presente apoyándome y brindándome los mejores consejos para mi vida.

ANEXOS.

A continuación, se presenta el guion de entrevista y el consentimiento informado aplicado a los participantes.

https://indoamericaedu-my.sharepoint.com/:w/g/personal/gordondaniela_indoamerica_edu_ec/EXkR1eoLyI9HgfPaie80NhkBm2l0cBqdfjYwvHoYgKfj7w?e=1twuXg