



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.

AUTORES:

Moncayo Ortiz, Silvia Irene

García Álava, Yomaira Germania

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Sergio Núñez Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la CPA, Silvia Irene Moncayo Ortiz y por la Lcda, Yomaira Germania García Álava, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Sergio Núñez Ph.D.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagomez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de diciembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaración de Responsabilidad

Nosotras, **Moncayo Ortiz Silvia Irene y García Álava Yomaira Germania**

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 14 días del mes de diciembre del año 2023

LAS AUTORAS

Silvia Irene Moncayo Ortíz

Yomaira Germania García Álava



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autorización

Nosotras, **Moncayo Ortiz Silvia Irene y García Álava Yomaira Germania**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación para el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de diciembre del año 2023

LAS AUTORAS

Silvia Irene Moncayo Ortiz

Yomaira Germania García Álava



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Informe de Urkund



TEMA: Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la Ciudad de Cuenca.

MAESTRANTES: Moncayo Ortiz Silvia Irene y García Álava Yomaira Germania

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, III COHORTE

ELABORADO POR:

**Ing. Sergio Núñez Ph.D.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

Agradecimiento

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios y la Virgen de la Nube por sanar mi enfermedad y darme salud y vida para poder alcanzar mi sueño.

Quiero agradecer al Ing. Richard Pulla, Gerente de MEDALSO SA MEDICINA ALTERNATIVA SOLIDARIA, por todo su apoyo y por depositar su confianza en mi persona; mil gracias por permitirme hacer uso de la información del personal que labora en esta prestigiosa casa de salud, sin su apoyo no hubiera podido alcanzar mi sueño.

También extiendo mi gratitud al Dr. Sergio Núñez por su generosidad y disposición para compartir sus conocimientos, esto fue esencial para alcanzar a culminar esta meta tan anhelada.

Agradezco a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por transmitir su enseñanza a través de sus excelentes docentes y permitirme profesionalizarme para un buen manejo de la parte humana que es lo más importante dentro de una institución.

Por último, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis 3 compañeras y amigas de la maestría que me brindaron su apoyo moral y motivación durante este viaje académico.

Silvia Moncayo.

Agradezco a todos los que hicieron posible este proyecto de crecimiento profesional y personal, por la transferencia de conocimientos durante el tiempo de enseñanza, a todo el personal académico que conforman la maestría de Gestión del Talento Humano, pero principalmente a Dios y al universo por la fuerza intangible e invisible de lograr la culminación de este título.

A nuestra directora de Maestría Ing. Zoila Bustos Mgs. por la aceptación y motivación de participar en el programa de posgrado y no declinar en el camino.

A nuestra referente Ing. Adriana Quimí Guerrón por todo el soporte de información durante y hasta el final de este proceso de estudios.

A mis líderes Lic. Brenda Borbor y Eco. Miyera Galarza Mgs. Galarza por su apoyo y consideración infinita, por la facilidad de tiempo para las horas autónomas de estudio los días sábados durante la zafra-2022 y a mis colegas del área por los cambios de turno, en especial a la Lic. Marthita Haro, Patricia Tufiño, Odalys Aldaz y Yomira Zuñiga.

A mis compañeras de estudio, hoy por hoy amigas que el destino me regalo Silvita, Andrea y Adriana por la gran calidad humana que me han ofrecido en todos los momentos de estudio que compartimos.

Yomaira García.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre, esposo e hijas, por ser mi mayor inspiración y fuerza en este arduo proceso de mi vida, ya que durante mi enfermedad ellos me brindaron todo su amor y su apoyo incondicional, de esta manera motivándome para que no deje la maestría. Sin su apoyo no habría sido posible culminar este proceso y gracias a ellos ahora estoy alcanzando mi tan anhelado sueño.

Silvia Moncayo

Dedico este logro a “la mamá más mala del mundo “mi reina Sra. Jazmín Álava Briones por ser mi pilar fundamental, a mis guardianes Nazael y Adrián García por ser esa motivación y apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi esposo Jean Machado Zamora por su impulso y por sus palabras, que sin duda me hicieron tomar la mejor decisión acertada con respecto a mi perfil profesional, demostrándome que salir de la zona de confort me hizo visualizar otro estado de formación y de superación para un crecimiento profesional.

A mi tutor Dr. Sergio Núñez por sus innovadores conocimientos, qué transmitió durante el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, con una excelente calidad humana demostrándonos que nada es imposible un hombre, padre y esposo digno de admirar.

Yomaira García

Índice General

Declaración de Responsabilidad.....	iii
Autorización	iv
Informe de Urkund	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	viii
Índice General.....	x
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	2
Antecedentes:.....	3
Planteamiento de investigación:	4
<i>Objeto de Estudio:</i>	4
<i>Campo de acción:</i>	4
Planteamiento del Problema	4
Formulación del Problema.....	7
Justificación de la investigación	7
Preguntas de Investigación	10
Hipótesis de la investigación	10
Objetivos.....	10
<i>Objetivo general</i>	11
<i>Objetivos específicos</i>	11

Capítulo I.....	13
Marco Teórico y Conceptual	13
1.1 Fundamentación Teórica	13
<i>1.1.1 Descripción de Cargos</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2 Estrés laboral</i>	<i>15</i>
<i>1.1.3 El estilo de Gerencia</i>	<i>23</i>
<i>1.1.4 El Desempeño Laboral</i>	<i>26</i>
<i>1.1.5 Indicadores de evaluación del Desempeño</i>	<i>28</i>
1.2 Marco conceptual	30
1.3 Marco Legal.....	32
Capítulo II.....	34
Marco Referencial	34
2.1 Antecedentes Internacionales	34
2.2 Antecedentes Nacionales	36
Capítulo III	38
Marco Metodológico	38
3.1 Enfoque de la investigación.....	38
3.2 Corte de tiempo transversal	38
3.3 Diseño de la investigación.....	38
3.4 Alcance de la investigación	39
3.5 Métodos de la investigación	39
3.6 Técnicas de recopilación	40
3.7 Procedimientos	41
3.8 Variables de la investigación.....	42
3.9 Operacionalización de las variables	42

3.10	Instrumento de Evaluación	43
Capítulo IV	46
Resultados.....		46
4.1	Descripción de cargos de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.....	46
4.2	Indicadores de desempeño de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca	60
4.3	Nivel de estrés de empleados, usando una herramienta denominado Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS.....	63
4.4	Relación del grado de estrés y el rendimiento en el trabajo del personal en Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca	76
4.5	PROPUESTA	82
	<i>MODELO GENERAL DE LA PROPUESTA.....</i>	82
Capítulo V.....		109
Conclusiones y Recomendaciones.....		109
5.1.	Conclusiones.....	109
5.2.	Recomendaciones	110
Referencias		111
Anexos		114
	Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral OIT/OMS.....	114
	Anexo 2. Evaluación de Desempeño.....	117
	Anexo 3. Portada del libro base del cuestionario de Ivancevich	121
	Anexo 4. Fotografías	122
	Declaración y Autorización	138

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	43
Tabla 2 <i>Análisis para determinar la Distribución</i>	77
Tabla 3 <i>Correlación</i>	78
Tabla 4 <i>Regresión, Análisis de Varianza</i>	79
Tabla 5 <i>Estadísticos de Regresión</i>	79
Tabla 6 <i>Acciones establecidas para mejorar la estructura organizacional</i>	83
Tabla 7 <i>Acciones propuestas para la optimización tecnológica</i>	85
Tabla 8 <i>Acciones propuestas para fortalecer la cohesión de la organización</i>	87
Tabla 9 <i>Análisis financiero de la aplicación de la propuesta</i>	107

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Convenio suscripción a la OIT</i>	44
Figura 2 <i>Derechos y Autorización de la OIT</i>	45
Figura 3 <i>Descripción de las actividades del cargo presidente</i>	46
Figura 4 <i>Descripción de las actividades del cargo gerente general</i>	47
Figura 5 <i>Descripción de las actividades del cargo director médico</i>	48
Figura 6 <i>Descripción de las actividades del cargo médico residente</i>	49
Figura 7 <i>Descripción de las actividades del cargo jefe de enfermería</i>	50
Figura 8 <i>Descripción de las actividades del cargo contador</i>	50
Figura 9 <i>Descripción de las actividades del cargo caja</i>	52
Figura 10 <i>Descripción de las actividades del cargo recepción</i>	52
Figura 11 <i>Descripción de las actividades del cargo limpieza</i>	53
Figura 12 <i>Descripción de las actividades del cargo lavandería</i>	54
Figura 13 <i>Descripción de las actividades del cargo conserjería</i>	54
Figura 14 <i>Descripción de las actividades del cargo farmacia</i>	55
Figura 15 <i>Descripción de las actividades del cargo auditor de convenios</i>	56
Figura 16 <i>Descripción de las actividades del cargo planillador de convenios</i>	57
Figura 17 <i>Descripción de las actividades del cargo guardián</i>	58
Figura 18 <i>Descripción de las actividades del cargo quirófano</i>	58
Figura 19 <i>Descripción de las actividades del cargo tecnólogo en rayos x</i>	59
Figura 20 <i>Desempeño general</i>	60
Figura 21 <i>Desempeño Enfermería</i>	60
Figura 22 <i>Desempeño Médico Residente</i>	61
Figura 23 <i>Desempeño Contadora</i>	61

Figura 24 <i>Desempeño Cajera</i>	62
Figura 25 <i>Desempeño Servicios Generales</i>	62
Figura 26 <i>Desempeño Auxiliar convenios</i>	63
Figura 27 <i>Estrés laboral grupal</i>	64
Figura 28 <i>Ítems del clima organizacional</i>	65
Figura 29 <i>Clima organizacional</i>	66
Figura 30 <i>Ítems de estructura organizacional</i>	67
Figura 31 <i>Estructura organizacional</i>	68
Figura 32 <i>Ítems de Territorio organizacional</i>	69
Figura 33 <i>Territorio organizacional</i>	69
Figura 34 <i>Ítems de Tecnología</i>	70
Figura 35 <i>Tecnología</i>	71
Figura 36 <i>Ítems de influencia de líder</i>	72
Figura 37 <i>Influencia de líder</i>	73
Figura 38 <i>Ítems de falta de Cohesión</i>	74
Figura 39 <i>Falta de Cohesión</i>	74
Figura 40 <i>Ítems de factor de respaldo de grupo</i>	75
Figura 41 <i>Factor respaldo de grupo</i>	76
Figura 42 <i>Estrés laboral</i>	89
Figura 43 <i>Ejercicios de respiración</i>	91
Figura 44 <i>Inteligencia emocional</i>	92
Figura 45 <i>Clima organizacional</i>	95
Figura 46 <i>Clima organizacional</i>	99
Figura 47 <i>Trabajo en equipo</i>	103

Resumen

El presente trabajo titulado “Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca”. Se planteó un objetivo general enfocado en analizar el impacto del estrés organizacional en el rendimiento de los empleados. Para lograrlo, se implementó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño de tiempo transversal no experimental. El estudio se enfocó en una población compuesta por 34 individuos, que abarcó Directivos, jefes y personal de áreas técnicas, los cuales fueron considerados como unidades de análisis. La evaluación del nivel de estrés entre los empleados se realizó utilizando un cuestionario de estrés laboral estandarizado y validado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Los resultados revelaron aspectos significativos, incluyendo áreas como el clima laboral, la estructura organizativa, la dinámica de trabajo, la tecnología implementada, la influencia del liderazgo y la cohesión y respaldo grupal. Destacó que un 19% de los trabajadores experimentaron un nivel alto de estrés debido a la falta de cohesión y respaldo dentro del grupo. En una gran mayoría de áreas evaluadas, los empleados demostraron la presencia de niveles de estrés, lo que indica la importancia de abordar estos factores para mejorar el bienestar y el rendimiento en el entorno laboral.

Palabras clave: Estrés organizacional, salud, estrés, desempeño laboral, ambiente laboral.

Abstract

The present work entitled "Analysis of organizational stress and its impact on the performance of employees of Medalso S.A. Solidarity Alternative Medicine of the city of Cuenca". A general objective focused on analyzing the impact of organizational stress on employee performance was raised. To achieve this, a quantitative approach methodology was implemented, with a non-experimental cross-sectional time design. The study focused on a population made up of 34 individuals, which included managers, managers and staff from technical areas, which were considered as units of analysis. The evaluation of the level of stress among employees was carried out using a standardized work stress questionnaire validated by the World Health Organization (WHO) and the International Labor Organization (ILO). The results revealed significant aspects, including areas such as the work climate, the organizational structure, the work dynamics, the technology implemented, the influence of leadership, and group cohesion and support. He highlighted that 19% of workers experience a high level of stress due to the lack of cohesion and support within the group. In a large majority of areas evaluated, employees demonstrated the presence of stress levels, indicating the importance of addressing these factors to improve well-being and performance in the work environment.

Keywords: Organizational stress, health, stress, work performance, work environment.

Introducción

El estrés laboral ejerce una influencia significativa en el entorno organizacional por lo que es estudiado y gestionado por la gerencia moderna debido a sus efectos negativos en los colaboradores, debido a que genera agotamiento físico mental manifestado en el desempeño a través de disminución en el rendimiento. Generalmente este fenómeno se relaciona con la velocidad de trabajo y la exposición a ambientes físicos inapropiados, así como la insuficiencia de suministros de oficina, demandas excesivas producto de la cantidad diferentes canales de instrucciones, entre otros; ocasionando retrabajos y limitando terminar las labores y funciones asignadas, esto a menudo resulta en la generación de errores e ineficiencias, los cuales tienen el potencial de afectar negativamente a los demás integrantes del equipo de trabajo..

En Latinoamérica, el estrés laboral se incrementa anualmente mostrando un análisis entre un grupo de 100 empleados, se evidencia que el 65% experimenta estrés laboral en sus lugares de trabajo, mientras que el 18% lo padece en las áreas internas del país. (Cisnero, 2019). Es por ello que es necesario investigar sobre el estrés laboral que experimentan los trabajadores en todas las organizaciones del país, y como esta situación se relaciona con el rendimiento de los trabajadores.

El enfoque principal de este estudio se dirige a examinar el impacto del estrés a nivel organizacional y su influencia en el rendimiento de los empleados pertenecientes a Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca. Para el logro de este propósito mediante el seguimiento de procedimientos metodológicos, se organiza la estructura en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, Se ofrece una exposición detallada del problema de investigación junto con su justificación, problemas que inducen al proceso, así como los objetivos generales y específicos, estos elementos guían hacia el análisis central de estudio. En el segundo capítulo, se exponen los estados de arte y los referentes teóricos que enriquecen la comprensión de las variables de estrés laboral y rendimiento laboral, además de abordar aspectos relacionados con las normativas locales. En el tercer capítulo, se profundizan en los procedimientos, métodos y técnicas empleados en la investigación, incluyendo detalles sobre la población y muestra, así como los instrumentos utilizados.

Antecedentes:

El estrés se configura como una condición psicológica que ha ganado relevancia en tiempos recientes, especialmente en el contexto laboral. En el ámbito ecuatoriano, se ha observado un aumento en esta problemática, siendo que el 30% de las enfermedades relacionadas con el trabajo tienen su origen en el estrés. Esta situación surge como consecuencia del crecimiento de las demandas en un entorno en constante transformación y de los niveles ampliados de competencia presentes en el mercado. (Enríquez, 2016).

El estrés se define como un estado de tensión que surge en situaciones adversas o altamente demandantes. Este fenómeno emerge cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del entorno, tanto internas como externas (denominadas estresores), y los recursos disponibles del individuo. En este sentido, los factores que entran en juego en una situación potencialmente estresante son diversos: incluyen aspectos contextuales relacionados con el ámbito laboral, características individuales del sujeto que enfrenta la situación y las posibles repercusiones derivadas de dicho estrés.

El estrés laboral, tal como lo establece la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, se describe como “las negativas reacciones físicas y emocionales que

surgen cuando las demandas laborales no están en equilibrio con las habilidades, los recursos o las necesidades del empleado”.

El estrés continúa su expansión de manera exponencial, influenciado por el impacto del impresionante avance tecnológico. En el transcurso de cada día, la humanidad se encuentra con la confrontación constante de la crisis económica, la crisis ecológica que agota los recursos naturales y amenaza al planeta, así como la crisis en la convivencia entre seres humanos. Sobrevivir en este entorno requiere un esfuerzo significativo por parte del ser humano, una habilidad excepcional de adaptación y resistencia. No obstante, con el tiempo, las situaciones abrumadoras desencadenan tensión, fatiga, agotamiento, estrés tanto físico como psicológico, y dan origen a respuestas psicosomáticas o incluso trastornos patológicos, en ocasiones de gravedad considerable. Por esta razón, el estrés se ha convertido en la epidemia característica del siglo XXI.

Planteamiento de investigación:

Objeto de Estudio:

La Clínica Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca

Campo de acción:

Personal Médico de la Clínica Medalso S.A.

Planteamiento del Problema

En la actualidad a raíz del fenómeno de la globalización y del rápido avance tecnológico, los miembros de las diversas redes de salud experimentan una creciente presión para cumplir con las demandas de la vida laboral contemporánea. Estos profesionales se enfrentan a cambios significativos relacionados con la estructura de trabajo y las dinámicas laborales que caracterizan este contexto. (Delgado, et al., 2020).

El estrés es una reacción inherente en los seres humanos, comparable a un mecanismo de protección o relacionado a la defensa intrínseca. Es un término muy utilizado actualmente, el cual permite la descripción del agotamiento físico y mental que producen ciertos trabajos a una persona (Onofre, 2021). Como consecuencia de esta naturaleza, el estrés posee el potencial de influir en el rendimiento laboral, ya que incide en la capacidad para llevar a cabo tareas y responsabilidades asignadas, dando lugar a la comisión de errores y una disminución en la eficiencia. Estos efectos adversos afectan directamente a la dinámica del equipo de trabajo en su totalidad. (Delgado, et al., 2020).

Existen investigaciones que demuestran que los factores que de forma mayoritaria los factores que contribuyen a la manifestación de estrés en los empleados son los siguientes: el papel del líder en la organización, el apoyo proporcionado por el grupo de trabajo y el impacto de la tecnología. Principalmente señalan que, los problemas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo constituye un estresor potencial porque ralentizan los procesos de la unidad, fomenta una comunicación deficiente y afecta el clima laboral (Delgado, et al., 2020; Onofre, 2021; Chuchuca y Mora, 2020).

En lo que respecta a la afección de la salud, se cuentan con estudios científicos que demuestran que cuando las personas, en específico los trabajadores son sometidos a diferentes presiones laborales, se incrementa exponencialmente el riesgo de agotamiento emocional, asociado también a dolencias en la espalda, cuello y hombros e incluso mortalidad cardiovascular o por hipertensión. Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que aproximadamente el 30% de los casos de hipertensión en América Latina guardan relación con demandas laborales elevadas y un nivel reducido de control sobre las mismas. (Instituto Nacional de la Salud de México, 2020).

Las investigaciones actuales están revelando que el estrés laboral tiene un impacto negativo en la productividad en el entorno laboral, lo cual se manifiesta en mayores tasas de ausentismo, depresión, dificultad de concentración, ansiedad y conflictos familiares (Onofre, 2021). No hay muchos estudios que determinan el porcentaje de afectación del estrés laboral en las organizaciones, lo que está es identificado como un problema que siempre ha estado ahí esta situación precisa ser examinada con mayor profundidad y afrontada de manera adecuada, con el fin de asegurar la creación de entornos laborales que sean seguros y promuevan la salud.

La Clínica Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca, es una institución de salud Nivel II con gran cantidad de pacientes, debido a la amplitud de sus especialidades, así como de sus instalaciones; lo que se traduce en una dinámica activa y compleja, representando ello una rutina fuerte para su personal técnico profesional, de lo que no escapa el de enfermería.

Resulta de especial interés que en el último período del año 2022 el personal médico ha disminuido su desempeño, debido a la falta de instrucciones por parte de la dirección médica, ya que no cuenta con su apoyo por ser un especialista que por su agenda apretada no puede cumplir con la asesoría al personal respectivo lo que ocasiona que no pueda cumplir eficientemente sus tareas y funciones-. A raíz de esta situación el personal se muestra disperso, tensos, cansados, desmotivados, poco prestos a colaborar e incluso poco identificados con los cargos que ejecutan por considerar que las funciones no corresponden a ello, pareciendo que están insatisfechos organizacionalmente.

En líneas generales, algunas profesionales del área han participado su incertidumbre ante la solución de problemas propios del trabajo que les inquieta incluso como personas, algunas otras se muestran ansiosas, debido a la carga de tareas y no poder

cumplirlas a tiempo, es decir se encuentran estresadas por estos y muchos otros factores institucionales como lo es el estilo de liderazgo y la descripción formal de los cargos y funciones.

No cabe duda que la tensión y complejidad a la que están sujetos los individuos en un ambiente de salud, los sumerge en ambientes de estrés desencadenándose en una caída precipitosa del desempeño laboral, además de que esta problemática ha generado que en el personal haya efectos negativos sobre su salud, debido a la incertidumbre laboral, ya que, piensan que al contradecir las disposiciones de los socios, esta problemática podría incluso llevar al despido de los empleados de sus cargos, lo que a su vez genera un ambiente laboral tenso en las diversas secciones de la organización.

Evidenciándose que es menester que se incremente la eficiencia y alcance de la administración de los recursos humanos en relación con la higiene en el trabajo y controlar los factores psicosociales y físicos que aceleran la manifestación de síntomas asociados al estrés, para a partir de ello crear el sistema de gestión para prevenir el estrés, debiéndose primeramente comenzar por establecer la conexión entre esta situación y el rendimiento de los empleados de Medalso S.A., una organización dedicada a la Medicina Alternativa Solidaria en la ciudad de Cuenca.

Formulación del Problema

¿Cómo incide el nivel de estrés organizacional en el desempeño laboral de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca?

Justificación de la investigación

El estrés laboral ha sido reconocido como uno de los riesgos emergentes más significativos en la contemporaneidad. Su presencia en el entorno laboral es cada vez más

frecuente y constituye uno de los desafíos predominantes para la seguridad y la salud ocupacional tanto en el sector público como privado. Este fenómeno compromete las interacciones humanas y el bienestar personal, ejerciendo un impacto directo en el rendimiento laboral. Actualmente, se le otorga una gran atención en términos de investigación.

El estrés ha sido identificado como una afección característica del siglo XXI y se considera un problema generalizado. Es esencial comprender su origen, sus causas precisas y las implicaciones de una situación que suele pasar desapercibida. Abordar esta cuestión de manera fundamental resulta crucial para garantizar una calidad de vida satisfactoria para los trabajadores, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad y en un ambiente laboral más positivo para todo el equipo. (Chuchuca, 2020).

Investigaciones afirman que, para que una organización se catalogue como saludable debe tener la capacidad de establecer una conexión apropiada con el entorno y adaptarse a él, así como fomentar y mantener una identidad organizacional sólida y transmitirla a los empleados que son elementos esenciales. Esto ayuda a fortalecer y salvaguardar la coherencia interna estableciendo una misión, estrategias y perspectivas de desarrollo claras. Sin embargo, cuando la calidad de vida laboral se deteriora en una organización, los niveles elevados de estrés afectan negativamente las contribuciones de los recursos humanos para mantener ese estado saludable. (Chiang, 2018).

En el Código de Trabajo actual en el Ecuador en su Art. 42 de las responsabilidades del empleador, requiere que la instalación de fábricas, talleres, oficinas y otros espacios laborales se realice en conformidad con las disposiciones de prevención, seguridad e higiene laboral. teóricamente, la prevención del estrés conlleva beneficios económicos, ya que supone una mejora en la productividad, reducción de los costos

asociados a la administración de los recursos humanos, particularmente en lo que respecta a incidentes y a la ausencia laboral por motivos de salud, se torna esencial. Además, la implementación de sistemas de gestión del estrés contribuye a la mejora del ambiente organizacional en la empresa.

En este contexto, la realización de la investigación resulta de gran relevancia, ya que posibilitará identificar en el ambiente de la clínica cuales son las fuentes generadoras de riesgos por estrés, pudiéndose demostrar como este fenómeno es detractor del ambiente, el desempeño e incluso la salud de los colaboradores. Evidentemente, la directiva de la empresa podrá entender la importancia de controlar el nivel de exigencia, siendo responsablemente con su equipo humano en beneficio social y corporativo, ya que, al equilibrarse la salud de los mismos, estos serán más eficientes.

Asimismo, el desarrollo de la investigación genera valor agregado a la gestión de la clínica porque proporcionará un sistema que fortalece las políticas de higiene en el trabajo, proporcionando un sistema estratégico para controlar las fuentes de estrés y evitar la afección en la salud de los mismos. Comenzando por aclarar la especialización del trabajo, para que todo el personal tenga claro sus responsabilidades tareas y limitaciones de cada cargo.

En términos académicos, esta investigación representa una contextualización en el ámbito de las ciencias administrativas, ya que demuestra el interés de la investigadora por incrementar el alcance del liderazgo en la reducción del estrés laboral que afecte al desempeño laboral sobre todo en medio del escenario tan complejo y turbulento como el actual.

Metodológicamente, representa la construcción de un conocimiento científico, porque para determinar cómo los gerentes de las unidades medias pueden alcanzar una

actitud resiliente a la hora de dirigir a su equipo humano, deberá aplicarse una serie de procedimientos y técnicas que conlleven a la investigadora a la comprobación objetiva de sus presunciones, así como la construcción viable y factible de un modelo operativo viable de estrategias.

Finalmente se considera que el producto de este diseño se constituye en repertorio de trabajos de investigación para la orientación de trabajos similares tanto en la perspectiva teórica como en la contextual y metodológica, pudiendo ser empleado como un antecedente para futuras investigaciones.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la descripción de los cargos de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca?
- ¿Cuál es el desempeño de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en los empleados, usando una herramienta facilitada por el Ministerio del trabajo denominado Cuestionario de Estrés Laboral OMS/OIT.?
- ¿Cómo se correlaciona el nivel de estrés organizacional con el rendimiento laboral de los empleados en Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria en la ciudad de Cuenca?

Hipótesis de la investigación

EL estrés organizacional incide en el desempeño laboral de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el estrés organizacional y su incidencia en el desempeño en los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- Examinar la descripción de los cargos de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.
- Analizar los indicadores de desempeño de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.
- Evaluar el nivel de estrés de los empleados, usando una herramienta denominado Cuestionario de Estrés Laboral OMS/OIT.
- Determinar la correlación entre el nivel de estrés organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.

Limitaciones

Como principal limitación que se tuvo durante el proceso de desarrollo de esta investigación fue la necesidad de analizar detenidamente la descripción de los cargos que poseen cada uno de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca, debido a que la empresa no tenía ningún tipo de información de este tipo.

De igual forma, otra limitación fue establecer el tiempo determinado para cada uno de los instrumentos a aplicar de acuerdo a los horarios de los empleados en cada área, debido a que los instrumentos tuvieron que ser aplicados sin perjudicar las distintas actividades de los mismos.

Delimitación de la Investigación

Para llevar a cabo la investigación de manera efectiva, es esencial definir claramente el período, la ubicación y el concepto, con el propósito de garantizar su viabilidad.

- **Territorial:** La información necesaria para la investigación se tomó dentro de las instalaciones de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria ubicada en la ciudad de Cuenca.
- **Temporal:** El desarrollo de la investigación tuvo lugar durante el periodo mayo-agosto del año 2023.
- **Conceptual:** A lo largo de esta investigación, se examinaron y analizaron dos variables: el estrés organizacional y el desempeño laboral con el objetivo es evaluar cómo estas variables se relacionan entre sí.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1 Descripción de Cargos

Es el proceso pilar para la gestión del talento humano que consiste en presentar detallada, estructurada, ordenada y sistemática el inventario escrito de las principales acciones que coordinan el esfuerzo de las personas de acuerdo con la especialización requerida por las organizaciones expresadas en el puesto, definiéndose deberes y responsabilidades para garantizar la eficiencia y eficacia de los resultados (Domínguez, 2015). Básicamente, es la materialización del proceso administrativo de la organización empresarial, creando los canales que permiten los principios para el mejor funcionamiento y consta de dos fases a saber:

El análisis de puestos de trabajo: Este proceso específico involucra la identificación de necesidades, implicaciones, recursos y componentes individuales de cada puesto, considerándolo como una unidad de gestión dentro de la división del trabajo. (Domínguez, 2015).

La descripción de puestos de trabajo: Este es un proceso descriptivo que detalla cada tarea y función que debe efectuarse en el cargo (Domínguez, 2015).

Este subsistema es importante porque revela el flujo de procesos y ubicar dentro de la organización a cada puesto o cargo, definición las relaciones entre ellos para llevar las tareas esenciales requeridas para llevar a cabo las funciones de manera integral. Esta estructura proporciona respaldo para la administración de interacciones tanto internas

como externas, el perfil ideal de la persona adecuada para ocupar el puesto, entre otros aspectos relevantes.

Un programa de análisis de puestos típicamente abarca las siguientes etapas:

1. Fase de Planificación: Según el Instituto Profesional ESUCOMEX (2014) se planea y programa detalladamente todo lo referente al análisis e cargos y suele englobar los siguientes pasos:

- Identificación de los puestos examinándose son y sus respectivas características.
- Elaboración del organigrama: Sistematizar la coordinación del flujo de procesos.
- Creación del calendario de actividades: Planificar los plazos y la secuencia de inicio del análisis.
- Selección de métodos de análisis en función de la naturaleza y particularidades del puesto.
- Elección de los criterios que responden al principio de la generalidad y según la especificidad del cargo. Estos elementos forman un conjunto de señales que se utilizan para analizar un puesto.

2. Etapa de Preparación: Según el Instituto Profesional ESUCOMEX (2014) consiste en construir un banco de personas y se definen los recursos laborales.

3. Fase de Implementación: durante este periodo se llevará a cabo la recopilación de datos correspondientes a cada puesto que será analizado, seguido de la elaboración del análisis, debiéndose previamente seleccionarse los datos redactar y presentación el análisis definitivo para la aprobación.

Por su parte la descripción de puesto se concentra en listar las responsabilidades que componen un puesto de trabajo diferenciándolo del resto, detallando las competencias

del puesto, la frecuencia de realización, las técnicas empleadas para su ejecución y los propósitos inherentes. Todo esto se lleva a cabo basándose en la previa definición de los requisitos, responsabilidades y condiciones necesarios que demanda para su correcto desempeño. (ESUCOMEX, 2014).

1.1.2 Estrés laboral

El cuerpo se encuentra en estrés basal constante, que puede aumentar en respuesta a ciertas situaciones, generando resultados tanto positivos como negativos, es decir, riesgos. La reacción del organismo determina si cuenta con suficientes defensas para satisfacer una petición o si esta petición la "supera". Este grado de equilibrio está influenciado por factores individuales como la predisposición biológica y psicológica, así como por diversas situaciones y experiencias. (Rodríguez, 2010)

En este contexto, el estrés se define como una disparidad significativa (según la percepción) entre la exigencia y la capacidad de reacción (del individuo), en situaciones donde no cumplir con esa exigencia conlleva consecuencias de relevancia (según la percepción) (Rodríguez, 2010). Cuando se aborda el tema del estrés, se alude a un fenómeno que engloba tanto aspectos fisiológicos como psicológicos. De hecho, es posible identificar reacciones, efectos o estímulos específicos de índole fisiológica, así como otros que son de naturaleza psicológica (Rodríguez, 2010).

El estrés se manifiesta en el individuo como resultado de diversas causas vinculadas a distintos aspectos de su vida. Uno de estos aspectos es el trabajo. La realidad de que muchas condiciones en las que realiza su labor pueden transformarse en generadores de estrés resalta la importancia de prestar una atención particular a este ámbito, este hecho adquiere relevancia debido a que puede acarrear consecuencias severas para la salud del individuo afectado.

Esta problemática está en aumento como resultado de las amplias transformaciones que están ocurriendo en el ámbito económico y social. Los trabajadores se encuentran en la necesidad de enfrentar estos cambios, que posiblemente se vuelven cada vez más desafiantes de superar, lo que puede dar lugar al desarrollo de estrés. (Rodríguez, 2010).

A pesar de que el estrés es una cuestión que afecta a nivel individual, cuando se habla de la existencia de estrés en una empresa se está indicando que un grupo considerable de empleados está experimentando estrés, y que este problema surge debido a las condiciones presentes en el entorno laboral de esa organización. (Rodríguez, 2010).

En resumen, el estrés representa la respuesta física, mental y conductual al tratar de adecuarse y hacer frente a las tensiones tanto internas como externas. El estrés surge al producirse un desequilibrio en su función en el trabajo y la dinámica de la organización en sí.

Ahora bien, es importante tomar en cuenta que el cuerpo está inherentemente preparado para enfrentar de manera eficaz peligros y amenazas, donde el estrés constituye uno mecanismos empleado al responder a esas situaciones. Por lo tanto, es inadecuado afirmar que el estrés sea inherentemente negativo; la clave radica en cómo dirigir y aprovechar este proceso en nuestro beneficio.

Explicó Rodríguez en el 2010 que la respuesta del cuerpo ante un acontecimiento externo que puede manifestarse de dos formas distintas:

a) En una forma negativa desfavorable, dando lugar a consecuencias perjudiciales a la salud.

b) En una forma positiva favorable, generando reacciones opuestas.

El Estrés Positivo, también conocido como eustrés, es la cantidad de estrés requerida para inducir un estado de alerta que conduce a un rendimiento óptimo, permitiendo la productividad y la creatividad. Resulta sumamente beneficioso en la vida, ya que está relacionado con el instinto de supervivencia, la motivación laboral y la determinación. Según Rodríguez (2010), de acuerdo con varios autores, una persona que experimenta estrés positivo tiende a ser creativa y motivada. Los factores de estrés positivos pueden incluir situaciones como alegrías, logros profesionales, exámenes, buenas noticias, entre otros.

Estrés Negativo o Distrés: En el entorno laboral, cuando las personas se enfrentan a una acumulación o percepción de demandas que resultan desafiantes o amenazadoras, se debe procurar abordarlas de manera adecuada. En el caso de no poder enfrentar estas expectativas, el estrés se inclina hacia un lado negativo.

En el ámbito laboral hay circunstancias que actúan como indicadores de la generación de estrés negativo. Entre estas situaciones se encuentran la sobrecarga de trabajo en un periodo corto, la realización de tareas para las cuales no se posee el conocimiento necesario, así como la falta de acciones estimulantes que motiven. Es decir, cuando se enfrenta aburrimiento o frustración.

El estrés negativo ocasiona carga de trabajo insostenible, que con el tiempo resulta en desbalance a nivel físico y psicológico, culminando en una disminución de la productividad individual, la manifestación de un envejecimiento prematuro y enfermedades psicosomáticas. En la vida diaria, es frecuente encontrarse con estresores negativos, como un entorno laboral adverso, fracasos o problemas familiares.

En relación a las causas del estrés, se destaca que dentro de los factores tenemos el impacto de los cambios tecnológicos, que ha llevado a la creación de trabajos que

pueden resultar desafiantes. Específicamente a sectores para producción, la implementación de estos sistemas automatizados ha resultado en puestos donde se requiere pocas de habilidades y formación.

Otro factor que contribuye al aumento del estrés laboral se relaciona con el crecimiento en los niveles educativos de los trabajadores en los últimos años. Lamentablemente, estas mejoras educativas no siempre han sido correspondidas con oportunidades laborales que requieran un alto grado de formación.

Adicionalmente, se ha promovido la participación en la educación, pero en muchas ocasiones no se ha fomentado ni demandado que las organizaciones establezcan una estructura laboral donde el empleo de habilidades o competencias desafiantes son destinadas al colectivo de empleados.

Otra razón subyacente al estrés laboral es la limitada cantidad de intervenciones dirigidas a disminuir sus niveles. A pesar de la necesidad, no es común recurrir a profesionales especializados en este campo para mitigar el estrés laboral, ya sea mediante la reestructuración de los roles laborales o la provisión de asesoramiento al personal.

Rodríguez (2010) resumió algunas de las consecuencias resultantes de situaciones de estrés en el ámbito laboral. Estas incluyen:

- Posible desarrollo de enfermedades.
- Mayor probabilidad de accidentes.
- Aumento del ausentismo laboral o reducción en el rendimiento.
- Potencial para generar incapacidad laboral debido a trastornos físicos o psicológicos.

- Contribución a la creación de un entorno psicosocial desfavorable en las organizaciones.

Asimismo, indica la autora que son diversos los aspectos que son generadores del estrés, a estos se les conoce como estresor y no es más que un factor estresante se define como el contexto que desencadena la reacción de estrés. Estos factores abarcan una amplia gama de demandas y atributos tanto del trabajo como de su entorno organizativo, que tienen la capacidad de desatar respuestas de estrés. Estos elementos engloban diversas exigencias y características laborales, así como aquellos asociados con la organización. Es posible distinguir factores generadores de estrés a nivel individual, sin embargo, es crucial tener en cuenta la interconexión existente entre todos estos elementos los cuales se detallan a continuación:

a) Elementos Individuales: Está comprobado que ejerce influencia para la generación de estrés sin implicar que poseer estas características conlleve automáticamente al estrés, sino que aumenta la susceptibilidad de dichos individuos a experimentar situaciones de estrés cuando se enfrentan a demandas o circunstancias específicas. En otras palabras, estas características personales aumentan la probabilidad de que el individuo experimente estrés en ciertas situaciones o condiciones.

Según la perspectiva de Rodríguez (2010), Hay ciertos rasgos de la personalidad que pueden aumentar la vulnerabilidad de las personas al estrés:

- Personalidad de Tipo A: se refiere a un patrón de personalidad caracterizado en una búsqueda intensa de perfección y relación de metas. Estas personas muestran un compromiso profundo con su trabajo, lo que resulta en esfuerzos sobresalientes, constante tensión, dificultad para relajarse y una preocupación constante.

- Dependencia: Individuos con baja autonomía suelen lidiar mejor con un liderazgo autoritario dentro de un ambiente altamente estructurado. Sin embargo, pueden enfrentar dificultades en situaciones que requieren toma de decisiones o en contextos ambigüedad.
- Ansiedad: Aquellos individuos propensos a la ansiedad tienden a experimentar mayor conflicto en comparación con las menos ansiosas.
- Introversión: Los individuos introvertidos tienden a reaccionar más intensamente ante desafíos siendo menos receptivos con el apoyo social.
- Rigidez: Está asociada con valores más elevados de conflicto en relación a la flexibilidad.
- Formación, habilidades, experiencia e inteligencia física e intelectual: Estos factores son fuentes significativas de estrés, ya que puede haber discrepancias entre la posición laboral y las capacidades del trabajador.
- Hábitos de salud y condición física: La mala salud y los hábitos poco saludables pueden afectar la capacidad de enfrentar los desafíos laborales.
- Necesidades individuales: Requerimientos sociales, la intimidad, el desarrollo personal y la autorrealización.
- Aspiraciones: es el conjunto de deseos personales, para alcanzar cierto nivel y manejar el trabajo.
- Expectativas: Son las ambiciones de obtener beneficios personales y sociales a través del trabajo.
- Valores: Es la aglomeración a principios que dan una autoridad, importancia y el estatus en el trabajo.

Cabe destacar que es importante que las personas mencionadas anteriormente no son estáticas ni reactivas frente a las demandas en el entorno de trabajo. Por el contrario,

estas expectativas y necesidades individuales ejercen un efecto dinámico y activo en la interacción con el ambiente laboral, para en última instancia influir con la aparición de estrés.

b) Demandas en el Trabajo: Estas se refieren a exigencias o características propias del trabajo junto a su entorno organizativo que pueden actuar como elementos desencadenantes de estrés.

Dentro de los estresores externos, se destacan:

- Sobrecarga: La cantidad, complejidad o magnitud de las tareas supera una capacidad del individuo para responder efectivamente.
- Falta de trabajo: La cantidad de tareas es insuficiente para sostener el nivel mínimo de activación en el trabajador.
- Subutilización: Las tareas encomendadas no aprovechan la capacidad profesional del trabajador.
- Monotonía: Las tareas son repetitivas y carecen de variedad, lo cual puede llevar al aburrimiento.
- El ritmo de trabajo: cuando el tiempo de ejecución de las tareas es determinado en base a las exigencias de una maquinaria o la empresa, limitando la independencia del trabajador.
- Ambigüedad en el rol: El trabajador no cuenta con información clara sobre su función en el trabajo y en la organización.
- Conflicto de rol: Existen demandas contradictorias o no deseadas en el trabajo.
- Relaciones interpersonales: Problemas derivados de las relaciones con superiores, subordinados y colegas.
- Inseguridad laboral: Incertidumbre sobre el futuro del puesto de trabajo.

- Oportunidades de promoción: Falta de vías claras para avanzar en la jerarquía de la empresa.
- El control: La supervisión excesiva de los jefes superiores, limitando la autonomía y la iniciativa del trabajador.
- Formación: Falta de capacitación previa para llevar a cabo las tareas.
- Responsabilidad: Tareas con riesgo o con responsabilidad sobre la seguridad de otros.
- Entorno físico: Dificultades vinculadas al entorno físico, como el ruido, la iluminación, la temperatura o vibraciones, que pueden dificultar o amenazar la realización de las tareas.

Coincidiendo con la teorización de Rodríguez (2010), Es importante destacar que además de los dos tipos de factores estresores previamente mencionados, existe un tercer tipo relacionado con la relación entre la vida laboral y familiar. Este factor está asociado a la necesidad de lograr un equilibrio entre las responsabilidades laborales y las familiares. Se denomina conflicto de rol cuando el cumplimiento de las obligaciones laborales y familiares resulta incompatible. Por otro lado, el exceso de rol implica una acumulación de presiones tanto para el entorno laboral y familiar, lo que resulta excesivo para la persona dadas sus limitaciones de recursos. Estos aspectos subrayan la importancia de abordar no solo las demandas laborales, sino también la interacción entre los roles laborales y familiares para prevenir y manejar el estrés en el entorno de trabajo.

Finalmente, Es relevante destacar que el impacto del estrés puede acarrear consecuencias significativas tanto a nivel individual como organizacional. Es fundamental tener en cuenta estos efectos, ya que para el individuo el estrés puede llegar a tener implicaciones tan graves como arriesgar su salud e incluso su vida. Por otro lado,

en el ámbito organizacional, el estrés puede resultar en una marcada disminución en los niveles de productividad. Reconocer y abordar adecuadamente el estrés es esencial para salvaguardar el bienestar de los individuos y mantener un funcionamiento óptimo en las organizaciones. Con apoyo en las explicaciones de Rodríguez (2010):

a) En lo que respecta al individuo:

Se observan manifestaciones físicas y patológicas como palpaciones aceleradas, incremento de la presión sanguínea, elevación del nivel de colesterol, dificultades en la concentración, cambios de humor, temblores, consumo de sustancias adictivas, variaciones en el apetito; además de desórdenes relacionados con la función respiratoria, cardiovascular, inmunológica, endocrina, dermatológica y psicopatológica, e incluso riesgo de diabetes. Además, se presentan variaciones para el bienestar y la salud psicológica, incluyendo disminución en la autoestima, falta de estimulación, episodios de depresión y posibilidad de pensamientos suicidas.

Por otro lado, se observan también cambios en el comportamiento con repercusiones en el rendimiento laboral, como disminución de la concentración, expresiones de agresividad y casos de sustracción indebida.

b) En el ámbito de la organización:

Surgen problemas como ausentismo laboral, alta rotación de empleados, ocurrencia de accidentes en el lugar de trabajo y gastos financieros adicionales. Se incrementan las tensiones laborales, lo que puede llevar a un aumento en la frecuencia de huelgas y conflictos entre el personal.

1.1.3 El estilo de Gerencia

Cuando se hace referencia al rol del gerente, se describe a un individuo con la capacidad de guiar, dirigir, tomar decisiones y alcanzar metas establecidas. Además, aquel que asume la responsabilidad de ser gerente debe poseer un conjunto definido de principios y una filosofía bien establecida en cuanto a la administración, así como una ideología laboral sólida que le permita obtener un respaldo eficaz por parte de su equipo de colaboradores y hacer que estos se sientan comprometidos con una misión; para ello, a continuación, se señalan algunas características básicas del gerente mencionadas por Lay (2013):

- Trabaja en equipo: Tiene la capacidad y la disposición de realizar el trabajo que asigna a su personal, desarrollando así las capacidades de los miembros del equipo.
- Posee capacidad para formular estrategias: Es capaz de organizar sus pensamientos y ejecutar acciones que le permitan resolver problemas que puedan enfrentarse en la organización.
- Reestructurar los procesos, fomentar la incorporación del aprendizaje organizacional y mostrar una mayor disposición hacia la perspectiva de "empowerment" (empoderamiento): esto implica delegar responsabilidades a los empleados, demostrándoles confianza en la ejecución de sus tareas.
- Se adapta al cambio: Posee una perspectiva estratégica para promover la innovación y explorar nuevas oportunidades de desarrollo, por ello, emplea la imaginación sintética y creativa formulando así nuevas ideas de acuerdo con las circunstancias.

- Motiva y genera confianza: Fomenta un ambiente de trabajo, estableciendo y desarrollando relaciones con otras personas a través de una comunicación eficaz.
- Demostrar un espíritu emprendedor, adoptando una mentalidad empresarial en lugar de limitarse a enfoques meramente administrativos, con el objetivo de lograr una gestión exitosa.
- Tener la capacidad de autoevaluación para comprender el impacto de sus estilos de gestión: Reconoce sus errores, los analiza y toma las previsiones para evitar la recurrencia de la equivocación, para así aumentar la calidad de su aporte a la organización.
- Contar con una sólida formación y una gran iniciativa personal: es decir, promover y participar en la búsqueda de nuevos conocimientos en lo que se refiere al proceso gerencial, y adquirir conocimiento en informática como de los módulos de negocio.
- Demostrar habilidad para desenvolverse en entornos multiculturales, lo que implica la capacidad de dominar más de un idioma, sensibilidad hacia cuestiones éticas de la empresa, y respeto por la personalidad de los clientes de diversas culturas.
- Demostrar entusiasmo y pasión por el negocio en el que está involucrado.
- En este contexto, las empresas están enfrentando niveles de competitividad creciente día a día, el mejoramiento continuo en todos los frentes del negocio es un requisito para sobrevivir, por ello debe contar con un recurso humano capacitado y con habilidades para afrontar los retos que se presentan en el mercado competitivo, de allí la importancia del gerente, ya que es la persona que

tiene un conocimiento aproximado de todo lo que debe suceder en el proceso gerencial, además de crear un equipo de éxito, el cual se logra entrenando a los empleados para que mejoren las destrezas que ya tienen y aprendan otras nuevas (Lay, 2013).

Los buenos gerentes tienden a ser buenos maestros, las enseñanzas efectivas que el proporciona conlleva al desarrollo de destrezas sólidas y, consecuentemente, que no se creen malos hábitos. Por consiguiente, el gerente, es el líder que transforma a un grupo de individuos en un equipo cohesionado y eficiente, al presentar una visión del futuro que suscita interés, energía y entusiasmo entre sus seguidores, y al mismo tiempo retribuyendo y reconociendo los logros tanto individuales como de equipo, todo esto necesario con el propósito de tener un éxito empresarial y mantenerse competitivo en el entorno actual para los negocios. Según Villasmil (2011): “La dirección juega un papel crucial en el éxito o fracaso de un negocio. Esta aseveración acerca de la responsabilidad de la gerencia en los resultados de una empresa nos explica la necesidad fundamental de tener una administración eficaz” (p. 2).

Los gerentes tienen que ser capaces de crear un grupo de trabajo armónico donde todos persigan un objetivo común. En la actualidad, el gerente debe ser competente en diversas funciones que le permitan interactuar con su entorno y dirigir eficazmente el rumbo de la empresa (Villasmil, 2011).

Por lo tanto, el gerente debe ser proactivo para armonizar las acciones en la toma de decisiones requeridas tanto en el corto como en el largo plazo; estableciendo objetivos, organizando tareas, actividades y equipos; además de establecer sistemas de comunicación y mecanismos de control.

1.1.4 El Desempeño Laboral

Según la definición de Bohórquez en Araujo y Guerra (2007), el desempeño laboral se refiere al nivel de realización alcanzado por un empleado en el logro de objetivos en una organización durante un período específico. En otras palabras, se trata de la eficacia con la que el personal contribuye a las metas colectivas, respetando las normas preestablecidas, al tiempo que se convierte en un indicador de su grado de satisfacción en el trabajo. Así, el desempeño laboral está originado por las acciones y los comportamientos de individuos, y se manifiesta a través de los resultados obtenidos.

De acuerdo con esta definición, el concepto de Desempeño Laboral se refiere a la manera en que los trabajadores cumplan sus responsabilidades de manera efectiva dentro de la organización, con la meta de alcanzar los objetivos establecidos. Al profundizar en este concepto, es importante destacar que el desempeño está intrínsecamente vinculado con las cualidades individuales. Estas características abarcan cualidades y habilidades únicas de cada persona, las cuales interactúan entre sí, junto a la naturaleza de la labor y el entorno organizacional siendo su conjunto. En última instancia, el desempeño es resultado de una interacción de estas variables mencionadas.

Araujo y Guerra (2007) señalaron que varios investigadores han identificado diversos factores para medir la eficiencia laboral de los individuos en sus empleos. Un ejemplo es Newtrons y Davis, que sostienen la eficiencia laboral está influida por elementos tales como: habilidades individuales, adaptación, comunicación, la iniciativa, los conocimientos, colaboración en equipo, cumplimiento de estándares laborales, desarrollo de talento, diseño eficiente de tareas y optimización del rendimiento. Chiavenato (2009), por su parte, destacó que la eficiencia laboral se encuentra fijado tanto por elementos actitudinales del individuo como por elementos operativos. Los elementos actitudinales incluyen la disciplina, la actitud colaborativa, responsabilidades, habilidades

de seguridad, presentación personal, creatividad y capacidad de logro. Los elementos operativos, por otro lado, abarcan conocimiento del trabajo, la calidad, la cantidad producida, la precisión en la ejecución, el trabajo en equipo y el liderazgo.

Además, Queipo y Useche (2012) sostienen que el desempeño en un puesto de trabajo es único para cada individuo, dado que está influenciado por sus habilidades, nivel de motivación, capacidad para trabajar en equipo, nivel de capacitación, nivel de supervisión y factores situacionales. Además, también se ve afectado por la percepción que cada individuo tiene sobre el rol que desempeña. Esta perspectiva evidencia que un desempeño laboral es producto de una variedad de factores interconectados.

No obstante, no se deben subestimar otros elementos cruciales que afectan el desempeño. Un aspecto de gran importancia es el conjunto de herramientas de trabajo. Algunos autores resaltan que los recursos para el mantenimiento, que incluyen el suministro de herramientas, materiales y, sobre todo, información esencial, desempeñan un papel vital en la supervisión de los empleados. Estos elementos contribuyen de manera significativa al entorno laboral y, por ende, al nivel de rendimiento en la organización (Araujo, 2007).

1.1.5 Indicadores de evaluación del Desempeño

Para poder determinar el rendimiento o la productividad del personal deben diseñarse y aplicarse sistemas de medición que permitan identificar los aspectos fuertes y débiles del desempeño, tanto individual como colectivo; lo cual debe partir de la identificación de indicadores de evaluación de rendimiento, pudiéndose entender como valores de medición (Factorial asesoría en Recursos Humanos, 2023).

En este sentido, debe partirse al momento de identificar los objetivos organizacionales, es necesario generar una lista de indicadores correspondientes a cada uno de dichos objetivos., informar a los colaboradores sobre la aplicación de este proceso, la intención y como se medirá, y con los resultados realizar una retroalimentación, así como realizar un seguimiento de manera periódica (Factorial asesoría en Recursos Humanos, 2023).

Factorial asesoría en Recursos Humanos (2023) indicó que es importante considerar que los indicadores son únicos para las empresas, y deben ser concretos, medibles, asequibles y relevantes. Además, deben auxiliarse de herramientas como un formato en una hoja de texto con cuestionamientos: o bien emplear formularios con plantillas de Excel e incluso usar software de recursos humanos. Los resultados alcanzados evidenciarán la situación real en la empresa y las áreas de mejora necesarias para alcanzar los objetivos corporativos. Siguiendo a Factorial asesoría en Recursos Humanos (2023), los indicadores de aplicación estándar son:

- Productividad: Relacionado con la medición del logro de los objetivos en el tiempo asignado.
- Calidad: Cumplimiento de las exigencias establecidas en el cargo.
- Comunicación: Comportamiento organizacional del trabajador, es decir cómo son sus relaciones formales e informales tanto con sus compañeros como con sus superiores.
- Eficiencia: Se refiere al nivel de rendimiento de un empleado en relación con los recursos utilizados, de manera que satisfaga tanto a la empresa como al cliente.
- Actitud: Capacidad para enfrentar momentos de crisis o altas cargas de trabajo con una actitud positiva y proactiva.

- Compromiso: Nivel de implicación y dedicación de los colaboradores con la empresa y sus funciones.
- Organización: Conocimiento de tareas, responsabilidades y del cargo en general, así como las autoridades y cadena de mando.
- También es relevante evaluar el índice de ausencias por diversas razones, tales como licencias médicas, retrasos, ausencias con justificación y sin justificación.

1.2 Marco conceptual

Clima Organizacional: Se trata de las percepciones que los empleados tienen del entorno general en el que realizan sus tareas dentro de la organización.

Cultura Organizacional: Se refiere al grupo de valores y credos compartidos por el personal que forman parte de la misma organización, conformando la identidad junto el significado colectivo de la empresa.

Enfermedad empresarial: Son aquellas que se contraen como consecuencia de la ejecución de las tareas dentro o fuera de la compañía.

Gestión: Engloba la coordinación y optimización de los suministros disponibles con el propósito de lograr objetivos específicos, involucrando la estrecha interacción entre un entorno, estructura, proceso y resultado buscado.

Medio ambiente de trabajo: Refiere al conjunto de elementos que rodean al trabajador, tales como el entorno físico (agua, sol, aire), la vivienda, el empleo, las condiciones de vida, las relaciones interpersonales, y otros aspectos que influyen en su bienestar laboral y personal.

Motivación laboral: Conjunto de procedimientos que aplican las empresas para mantener a su equipo humano implicado cumplir sus responsabilidades de manera óptima y desarrollar sus capacidades al máximo para beneficio de las metas de la organización.

Puesto de trabajo: Trata de una categoría profesional con condiciones laborales y remunerativas específicas que se ajustan de acuerdo a las responsabilidades y la posición jerárquica.

Riesgo: Probabilidad de que una situación a las que nos hemos expuesto tenga un resultado indeseable.

Riesgo laboral: Son los peligros asociados con el ejercicio de la profesión o con el entorno de trabajo y generan accidentes o resultando en posibles daños o problemas de salud en nivel físico como psicológico.

Rol: Se refiere al conjunto de comportamientos vinculados a posiciones específicas dentro de una estructura, más que a las personas que las ocupan. Una posición representa una unidad en la estructura social que señala la ubicación en un sistema de relaciones sociales organizadas.

Rol laboral: Es definido como el conjunto de acciones anticipadas para el individuo que ocupa una posición o función laboral específica.

Satisfacción laboral: Representa el nivel de contento que siente el empleado en relación a su entorno y las condiciones de trabajo.

Tarea: Corresponde a la unidad básica de análisis del trabajo, utilizada para crear secuencias consecutivas de puestos y funciones. Desde una perspectiva científica, la tarea se refiere al conjunto de acciones orientadas a alcanzar un objetivo particular, involucrando una secuencia lógica y etapas sucesivas en su ejecución.

Trabajo: productividad que la energía es capaz de transmitirse a un objeto en un intervalo de tiempo específico. Fundamentalmente, el trabajo se verifica cuando una determinada cantidad de energía causa un movimiento o desplazamiento en un objeto.

Trabajador: Se refiere a un individuo que, cumpliendo con la edad legal requerida, ofrece sus servicios de manera voluntaria y recibe una compensación por ello.

Valores organizacionales: Son convicciones y conceptos acerca de los objetivos y la forma adecuada de alcanzarlos en el contexto de una organización.

1.3 Marco Legal

Código de Trabajo Ecuatoriano.

En el artículo 38 se establecen los peligros derivados del trabajo, indicando cuales deben ser gestionados por los empleadores en caso de estar afectando al trabajador, además impone la obligación de compensarlo de acuerdo a las regulaciones establecidas en este Código, a menos que la asistencia no sea viable a través de la entidad gubernamental, como en el caso del Seguro Social (Código del Trabajo Ecuatoriano, 2012).

Constitución Política del Ecuador.

El artículo 33 refiere las salvaguardias laborales en lo que respecta al entorno laboral con una retribución justa y sin explotación en sus horas de trabajo. La salud ocupacional debe ser tratada como un asunto de alta relevancia, ya que las personas constituyen la fuerza laboral que impulsa la productividad de bienes y servicios. Es motivo de análisis el impacto del estrés laboral en el rendimiento del personal administrativo en la FCA, con el propósito de prevenir posibles enfermedades en el futuro.

El artículo 326 fundamenta el derecho al trabajo, señalando que las personas tienen la oportunidad de llevar a cabo sus tareas en un entorno propicio y favorable, con salvaguardias en términos de salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Esto contribuye a mantener un ambiente agradable en la organización y asegura el bienestar de los empleados, especialmente en lo que concierne a la salud (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Decreto Ejecutivo 2393.

El propósito de este decreto es prevenir, reducir o eliminar los riesgos que podrían representar peligros en el entorno laboral y promover un entorno seguro para el desarrollo de las actividades laborales.

Reglamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este reglamento establece las normas relacionadas con la seguridad y la salud en el entorno laboral, regulando aspectos esenciales en cuanto a la seguridad y la salud en el ámbito del trabajo.

Capítulo II

Marco Referencial

2.1 Antecedentes Internacionales

Para llevar a cabo esta sección, se realizó una revisión exhaustiva de artículos, tesis y trabajos varios relacionadas a la variable de investigación, los mismos se mencionan a continuación:

Soriano (2021) en su investigación mencionó que los recursos humanos desempeñan un papel fundamental como uno de los componentes más críticos en los procesos de una organización, el objetivo de la presente fue colaborar en la elaboración de perfiles de riesgos psicosociales y de salud, considerando la óptica del rendimiento laboral, caracterizándose por ser una investigación de campo, descriptiva, con un enfoque cuantitativo, no experimental. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para recopilar los datos, el cual mide el estrés laboral. Luego del procesamiento e interpretación de los datos se encontró que el personal no está afectado por estrés, además se evidencia una baja presencia de signos de agotamiento emocional y despersonalización.

Hormaza (2021) realizaron un plan de investigación que se fundamentó en la detección de elementos psicosociales de riesgo que tienen un papel determinante en la generación de estrés, influyendo en la capacidad laboral de los empleados que forman parte del equipo asistencial en el servicio de emergencias dentro del Hospital Luis Antonio Montero. Para esto, se aplicó el instrumento validado por la Universidad Javeriana denominado “Batería de Riesgo Psicosocial y estrés” y se desarrolló un estudio de la correlación entre los datos obtenidos. Los resultados revelaron la presencia de

componentes de riesgo psicosocial, que están relacionados con niveles elevados de estrés. Estos factores incluyeron aspectos como el entorno laboral, la carga de trabajo, el tipo de contrato y la insuficiente valoración y retribución por el desempeño laboral. Sin embargo, no se pudo observar una influencia significativa en los hallazgos de la evaluación del rendimiento que se dedicó a los trabajadores.

Abanto (2020) desarrolló una tesis que se titula: “Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19”, cumpliendo con el propósito de la misma, determinó el grado de estrés de estos trabajadores, explicando además el desempeño en el área considerando el contexto consecuente del estado de emergencia COVID-19. La metodología que aplicó es el enfoque cuantitativo junto un diseño no-experimental, buscando establecer relaciones para una correlación causal, para lo que analizó los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño institucional y, también elaboró el instrumento para evaluación de estrés mediante un cuestionario que aplica a 72 empleados. La autora determina que existe un nivel considerable de estrés, representando un 54% del total, lo cual ha tenido un impacto significativo en el rendimiento laboral en el centro de salud.

Huamancayo (2020) presentó una tesis con el propósito de establecer una relación del estrés a través de una encuesta para recopilar datos sobre el rendimiento en los empleados administrativos de la municipalidad de Luyando-Naranjillo con escala Likert, Este estudio se clasificó como aplicado y de naturaleza correlacional transversal, debido a que el análisis de datos recopilados empleó técnicas estadísticas descriptivas como inferenciales. Tras llevar a cabo el análisis correspondiente, la autora pudo verificar una existencia de la correlación entre la hipótesis general, que establece un vínculo entre estrés y el desempeño en los trabajadores.

2.2 Antecedentes Nacionales

Lara y Paucar (2022) llevaron una investigación cuyo propósito es establecer la conexión entre el estrés y el desempeño en los empleados en la empresa Curtiduría Tungurahua. El estudio se caracterizó por adoptar el enfoque cuantitativo que emplea el diseño bibliográfico. Las autoras utilizaron el Test de Evaluación del Desempeño Laboral del personal de la Universidad Autónoma de Chihuahua y el Test MBI como instrumentos para medición. Los resultados obtenidos se sometieron a análisis mediante el software SPSS, calculando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo cual permitió demostrar que efectivamente se presenta una conexión entre el estrés en el trabajo y la actuación de los empleados.

Moreira y Zambrano (2021) presentaron una tesis cuyo objetivo fue analizar el impacto del estrés en el rendimiento laboral para el personal administrativo en el GAD del cantón Chone, con el fin de comprender la influencia del rendimiento y bienestar del personal, analizar esta relación y el efecto para la obtención de las metas institucionales. La investigación se caracterizó por ser analítica y descriptiva y aplicar el método inductivo. La recopilación de información se realizó mediante una encuesta virtual, de igual forma se ejecutó entrevistas dirigidas a los directores, cuyos resultados reflejaron un nivel de estrés moderado e identificaron los factores psicosociales con mayor influencia ocasionando una disminución para ámbito del trabajo y en el bienestar de los trabajadores. En consecuencia, desarrollaron estrategias con el propósito de potenciar el desempeño y la consecución de las metas institucionales.

Carriel (2020) llevó un estudio con el propósito de evaluar a cabo el impacto de la presión laboral en el rendimiento de las secretarías en la Facultad de Ciencias Jurídicas en la Universidad Técnica de Babahoyo. Esta investigación se basó en el enfoque

deductivo y empleó como método del proceso de recopilación de información una encuesta. Los resultados revelaron que una presión laboral está ejerciendo influencia sobre las labores realizadas por las secretarias y administradores, afectando negativamente su desempeño. Como conclusión, se sugiere que el rendimiento profesional debe ser promovido en un ambiente de trabajo exento de factores estresantes, a fin de alcanzar un nivel óptimo de profesionalismo y eficacia.

Neira y Mora (2020) llevaron a cabo un estudio titulado "La Incidencia del estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neirasolven S.A de Guayaquil". El propósito principal de este estudio fue investigar cómo el estrés afecta el rendimiento laboral para los empleados en dicha empresa. Para lograrlo, utilizaron el enfoque cuali-cuantitativo y adoptaron el diseño de investigación no-experimental. Recopilaron datos a través de entrevistas, encuestas y pruebas administradas a un grupo de 22 empleados de la organización. Los resultados encontrados señalaron que los niveles de estrés en la empresa eran bajos, mientras que el desempeño en el trabajo se situaba en un grado muy satisfactorio. Además, se identificó una influencia notable del estrés en la eficacia en el trabajo, siendo un factor determinante y con una relación inversamente proporcional en los colaboradores. Como recomendación, se sugiere gestionar un entorno de trabajo dinámico y equilibrado, prestando especial atención al trato y liderazgo por parte de la gerencia.

Capítulo III

Marco Metodológico

Este capítulo proporciona detalles específicos sobre las metodologías y herramientas empleadas para la recopilación de datos. También se establece el enfoque, diseño y alcance para la investigación, así como la población y la muestra seleccionada. Además, se describen las variables consideradas en el estudio y cómo se operacionalizaron para su medición.

3.1 Enfoque de la investigación

Se considera que esta investigación sigue una orientación cuantitativa, ya que se recolectarán datos de naturaleza numérica, es decir se recolectará la información, se procesará a través de procedimientos estadísticos y de esta manera se presentará para posteriormente revelar las interpretaciones que permiten entender el problema y ofrecer alternativas de solución (Baena, 2017). En este sentido, las investigadoras aplicarán técnicas para que desde las fuentes primarias el personal de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca se pueda evaluar el grado de estrés presente, los elementos que lo ocasionan y si esto tiene un impacto en su rendimiento en el trabajo.

3.2 Corte de tiempo transversal

El enfoque de corte transversal se caracteriza por medir una o varias variables en un intervalo de tiempo determinado. En este contexto, el presente estudio de investigación adopta este enfoque, ya que examina y evalúa los datos de cada variable en un único período de tiempo.

3.3 Diseño de la investigación

Esta investigación se considera no-experimental, esto implica que no habrá modificaciones o cambios el comportamiento de las variables, es decir sólo se observa cómo se comporta en la realidad (Ñaupas, Valdivia, Palacio, & Romero, 2018). De allí que las investigadoras podrán observar sistemáticamente de qué manera es el desempeño de los trabajadores bajo condiciones de estrés, reportándose los hallazgos tal y como suceden.

3.4 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación abarca la naturaleza descriptiva, es decir se caracteriza el comportamiento de los diferentes indicadores que conforman las variables en estudio (Ñaupas, Valdivia, Palacio, & Romero, 2018). Considerando lo anterior, en este estudio, partiendo de la teoría y de acuerdo con el contexto de Medalso S.A. se dimensionaron las variables que se observan y se describen objetivamente para evidenciar la realidad en lo que respecta a la situación de estrés y el rendimiento laboral.

De igual manera es correlacional porque permite determinar la conexión entre dos o más variables investigadas, con el objetivo de medir cómo se vincula el estrés con el rendimiento en el trabajo en el entorno laboral, considerando también la influencia de factores sociales en Medalso S.A.

3.5 Métodos de la investigación

Existen diferentes formas de tomar, presentar los hallazgos y llegar a las conclusiones, es decir métodos de investigación; en esta oportunidad se emplea el método deductivo, es decir las observaciones parten de lo general a lo específico (Ñaupas, Valdivia, Palacio, & Romero, 2018). Es decir, considerándose que el estrés es un

fenómeno que impacta a todos los individuos y se ha comprobado que en el desempeño laboral se pretende comprobar cómo se ha dado esta relación en el objeto de estudio.

3.6 Técnicas de recopilación

En esta investigación, la técnica utilizada será primeramente una observación, proceso que permitirá sistematizar técnicamente a partir de una lista de cotejo todo lo relacionado con la descripción de cargos que presente Medalso S.A. También, se procederá a administrar la encuesta, la cual implica solicitar información a un grupo de individuos acerca de los problemas investigados, para posteriormente cuantificar las tendencias y a partir de estos resultados emitir conclusiones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016). Se optó por esta técnica de recolección porque se busca estandarizar las percepciones recopiladas de las unidades de análisis.

La encuesta se llevará a cabo mediante el uso de un instrumento como es el cuestionario teniendo lugar en este estudio dos formatos uno para medir la variable estrés en las personas observadas y el otro para fundamentar la tendencia y variaciones del desempeño de las mismas.

Antes de llevar a cabo el trabajo de campo, la investigadora verificará la eficacia de los instrumentos creados para la recolección de información, asegurando de esta manera la confiabilidad y precisión de los mismos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016); Este proceso condujo a la validación de expertos, que implicó presentar los instrumentos a dos profesores para evaluar su contenido, así como a un especialista en metodología para revisar su construcción. Estas personas proporcionaron observaciones técnicas que se incorporaron de manera iterativa, hasta que consideraron que las preguntas elaboradas capturaban adecuadamente lo que se pretendía medir. En última instancia,

confirmaron que tanto el cuestionario como el guion de entrevista eran válidos y aptos para su aplicación.

La confiabilidad se refiere a asegurarse de que los datos proporcionados por las unidades de análisis reflejen con precisión la realidad estudiada (Hernández, Fernández y Baptista, 2016). Para lograrlo, se elegirá un coeficiente estadístico acorde a la estructura del instrumento y se realizará su cálculo siguiendo los estándares de aceptación establecidos por esta metodología, los resultados obtenidos durante la investigación de campo serán considerados como confiables de manera aceptable.

3.7 Procedimientos

En el presente estudio, se identificó que la población objeto de análisis está compuesta por un total de 34 individuos, que abarcan desde directivos y jefes hasta personal de áreas técnicas. Estas categorías individuales representan las unidades de interés en la investigación. En esta instancia específica, se decidió no emplear una muestra, ya que las investigadoras consideran factible incluir a la totalidad de la población en el estudio, teniendo en cuenta restricciones de tiempo y espacio.

Para abordar el primer objetivo, consistente en examinar la descripción de los cargos en Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria en la ciudad de Cuenca, se aplicó una matriz para recopilar los perfiles específicos de cada puesto de trabajo. Posteriormente, estos perfiles serán analizados y valorados con base en la información proporcionada por los participantes (véase ANEXO 2).

En cuanto a la evaluación del nivel de estrés de los empleados, se utilizó un cuestionario de estrés laboral validado y estandarizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este cuestionario consta

de 25 ítems y está diseñado para medir siete elementos estresores laborales, tales como clima organizacional, distribución y territorio, tecnología, liderazgo, coherencia y apoyo del equipo de trabajo. Los participantes respondieron en una escala tipo Likert de 7 puntos, que va desde "nunca" (1) hasta "siempre" (7), indicando la frecuencia con la que experimentan los distintos factores estresores en su entorno laboral (véase ANEXO 1).

Asimismo, para evaluar el estrés relacionado con el trabajo, se consideró el cuestionario establecido por Ivancevich, parte de las herramientas de intervención en el libro "Estrés en el trabajo: un reto colectivo" publicado por la OIT en 2016. Es relevante señalar que este cuestionario, de uso público, ha sido empleado en diversas empresas y estudios de investigación, justificando su selección como referencia para la recopilación de datos (véanse ANEXO 1 y ANEXO 3).

Finalmente, para analizar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de Cuenca, se aplicó el análisis de correlación de Pearson. Esta prueba permite medir la relación estadística entre dos variables continuas. Tanto para la encuesta como para los cuestionarios, se empleó estadística descriptiva en su procesamiento. Además, los datos recopilados y procesados se presentan en tablas y representaciones gráficas en la sección de resultados.

3.8 Variables de la investigación

Dependiente: Desempeño laboral

Independiente: Estrés organizacional

3.9 Operacionalización de las variables

Este es un procedimiento que permite delimitar el alcance operativo de la investigación según las implicaciones de las variables, focalizando el trabajo de campo

en aquellos aspectos de la realidad que a investigar. Para la presente investigación, la operacionalización de objetivos se presenta a continuación

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés Organizacional	Situación de tensión física o emocional que afecta la salud de las personas	Reacciones de emocionales, psicológicas y conductuales asociadas al medioambiente de trabajo	Factores organizacionales	Ambiente laboral	1
				Estilo gerencial	2
				Dinámica de trabajo	3
				Recursos	4
				Pacientes	5
				Objetivos	6
				Cansancio emocional	
				Despersonalización	Cuestionario
				Realización personal	
				Productividad	7
				Calidad	8
				Comunicación	9
				Eficiencia	10
Actitud	11				
Compromiso	12				
Organización	13				
Desempeño Laboral	Rendimiento que revelan los trabajadores en base al cumplimiento de las tareas asignadas	Actuación del trabajador	Rendimiento individual		

Nota: Elaboración propia

3.10 Instrumento de Evaluación

Para evaluar el nivel de estrés entre los empleados, se aplicó un cuestionario de estrés laboral validado y estandarizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este instrumento consta de 25 ítems y se ha diseñado para medir siete elementos estresores laborales específicos, que abarcan

aspectos como el clima organizacional, la distribución y el territorio organizacional, la tecnología, el liderazgo, la falta de coherencia y el apoyo del equipo de trabajo. La metodología de evaluación se basa en una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta, que varían desde "nunca" (1) hasta "siempre" (7). A través de estas opciones, los participantes pueden indicar la frecuencia con la que experimentan los diversos factores estresores en su entorno laboral.

Asimismo, para medir el estrés relacionado con el trabajo, se consideró el cuestionario establecido por Ivancevich, incluido como parte de las herramientas de intervención en el libro "Estrés en el trabajo: un reto colectivo", publicado por la OIT en el año 2016. Es importante señalar que Ecuador ha estado suscrito a la OIT desde 1951, manteniendo una estrecha relación de cooperación. Dado que el cuestionario de Ivancevich es pertinente para este trabajo de investigación, se ha utilizado para una evaluación más precisa.

Figura 1

Convenio suscripción a la OIT



Nota: En la Figura 1 se muestra el convenio de la OIT con el Ecuador.

En el siguiente link se puede acceder al convenio entre el Ecuador y la OIT:

<https://www.ilo.org/global/copyright/lang--es/index.htm>

Figura 2

Derechos y Autorización de la OIT



Nota: En la Figura 2 se muestra que el instrumento utilizado en la presente investigación es de carácter público.

En el siguiente link se muestran las políticas de acceso abierto de la OIT:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/webpage/wcms_878745.pdf

En el siguiente link se puede observar el instrumento de evaluación:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Las fuentes bibliográficas, instituciones junto a otros usuarios registrados en la organización de los derechos de reproducción permiten la reproducción de este documento de acuerdo con las licencias que se han expedido con este fin. (The International Federation of Reproduction Rights Organisations, 2023)

Capítulo IV

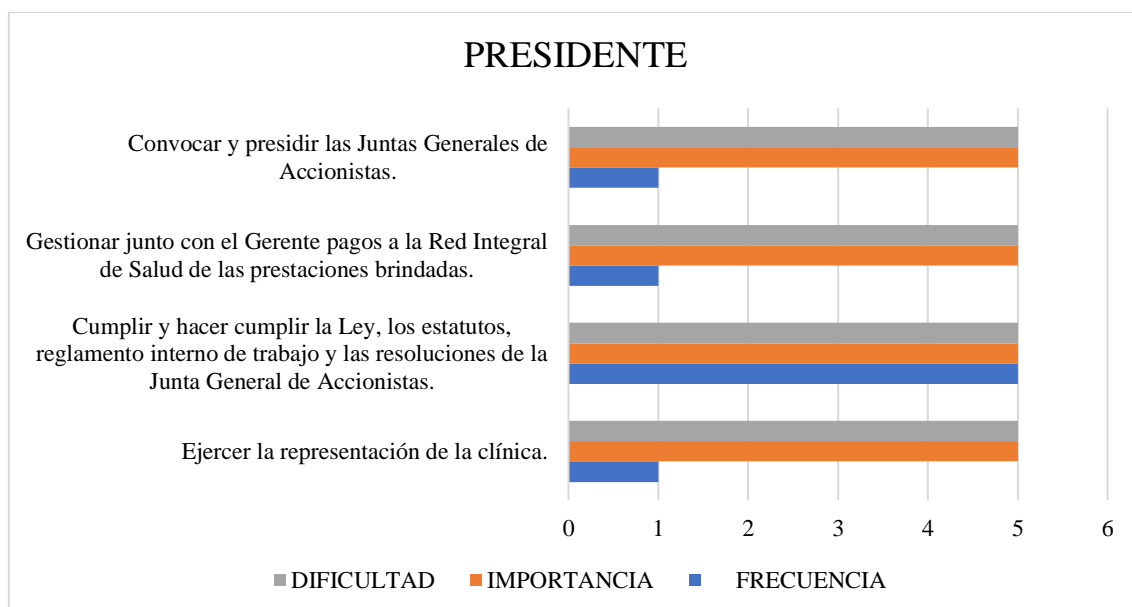
Resultados

4.1 Descripción de cargos de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca

Para examinar la descripción de los cargos de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca se aplicó una matriz para el levantamiento de los perfiles pertinentes para cada puesto de trabajo, en donde se evidencia las actividades que realiza cada puesto, las mismas que fueron calificadas de acuerdo a la frecuencia, importancia, dificultad. En los presentes resultados se muestran las actividades por cada perfil que representan mayor frecuencia, importancia y dificultad.

Figura 3

Descripción de las actividades del cargo presidente

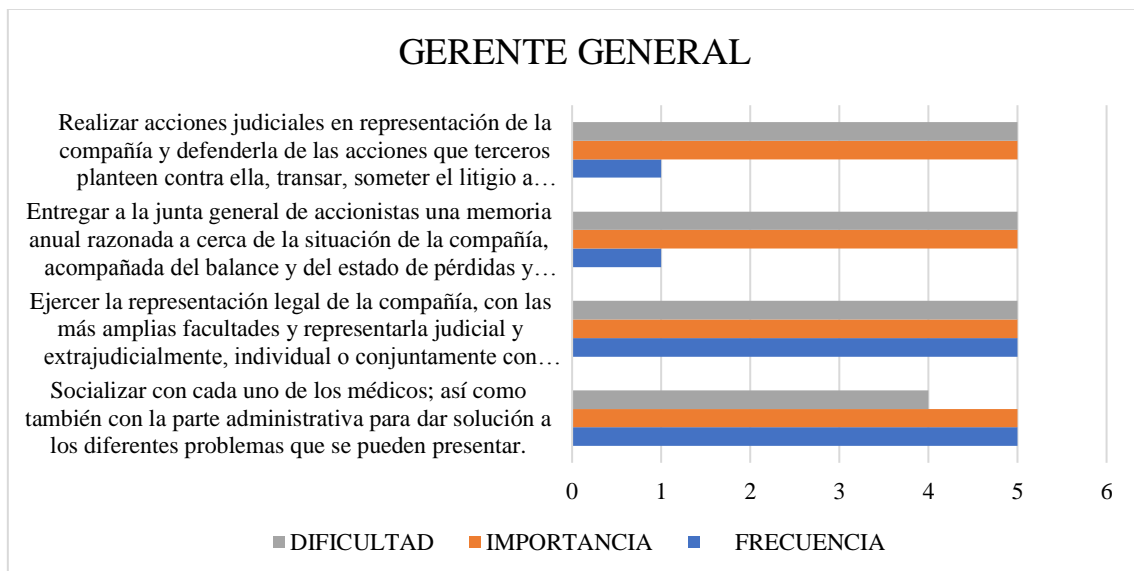


Nota: Elaboración propia

En la Figura 3 se observan parte de las tareas desempeñadas por el presidente de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca. En donde, asegurar que se cumpla y aplique la ley, los estatutos, reglamento interno del trabajo y las decisiones tomadas por la Asamblea General de Accionistas es la actividad que realiza con más frecuencia, por otro lado, se evidencia también que conjuntamente a la actividad mencionada, convocar y presidir las Juntas Generales de accionistas, gestionar junto con el Gerente pagos a la Red Integral de Salud de las prestaciones brindadas y ejercer la representación de la clínica son actividades que representan mayor frecuencia y dificultad.

Figura 4

Descripción de las actividades del cargo gerente general



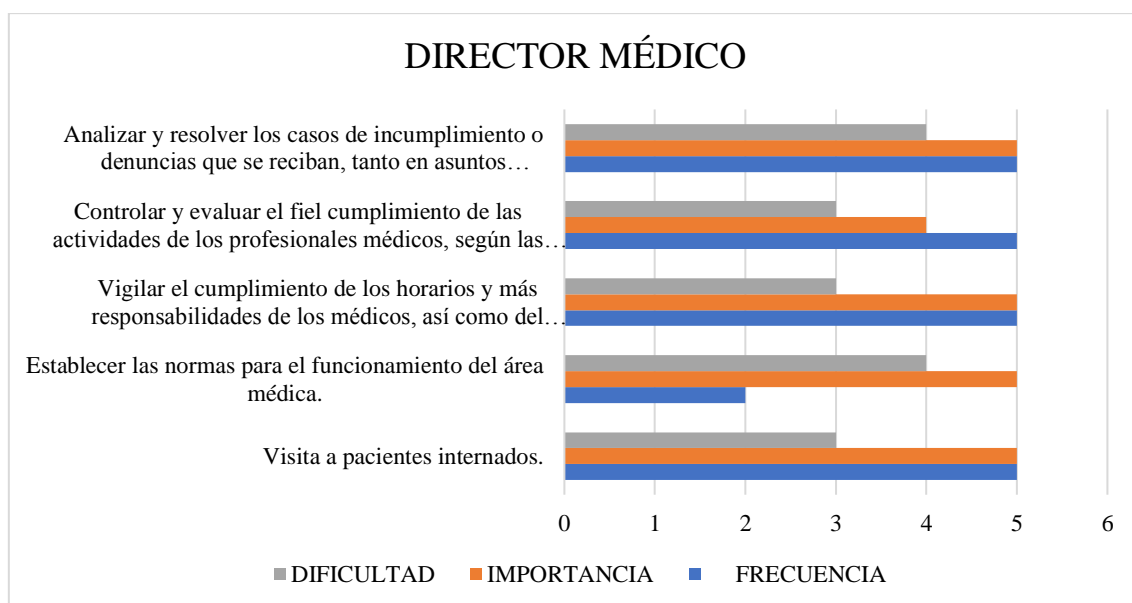
Nota: Elaboración propia

La Figura 4 muestra las actividades del Gerente General mayor puntuadas del análisis realizado, en donde se observa que actuar como representante legal de la empresa, con atribuciones amplias y ejercer su representación tanto en asuntos judiciales como extrajudiciales, ya sea de manera individual o en conjunto con el presidente y socializar

con cada uno de los médicos, así como también con la parte administrativa para dar solución a los diferentes problemas que se pueden presentar son las actividades que realizan con más frecuencia. De igual manera, las actividades mencionadas junto con iniciar y llevar a cabo acciones legales en nombre de la empresa, así como defenderla de cualquier demanda interpuesta por terceros en su contra, transar, someter el litigio a árbitros, designar procuradores judiciales y en fin, ejercerá todas las facultades y prerrogativas que considere requeridas para salvaguardar los intereses de la Compañía y presentar en la asamblea general de accionistas el informe anual detallado de la situación empresarial, incluyendo el balance y de estados de pérdidas y ganancias, junto con una propuesta de reparto de beneficios. Estas tareas son consideradas de alta relevancia y complejidad.

Figura 5

Descripción de las actividades del cargo director médico



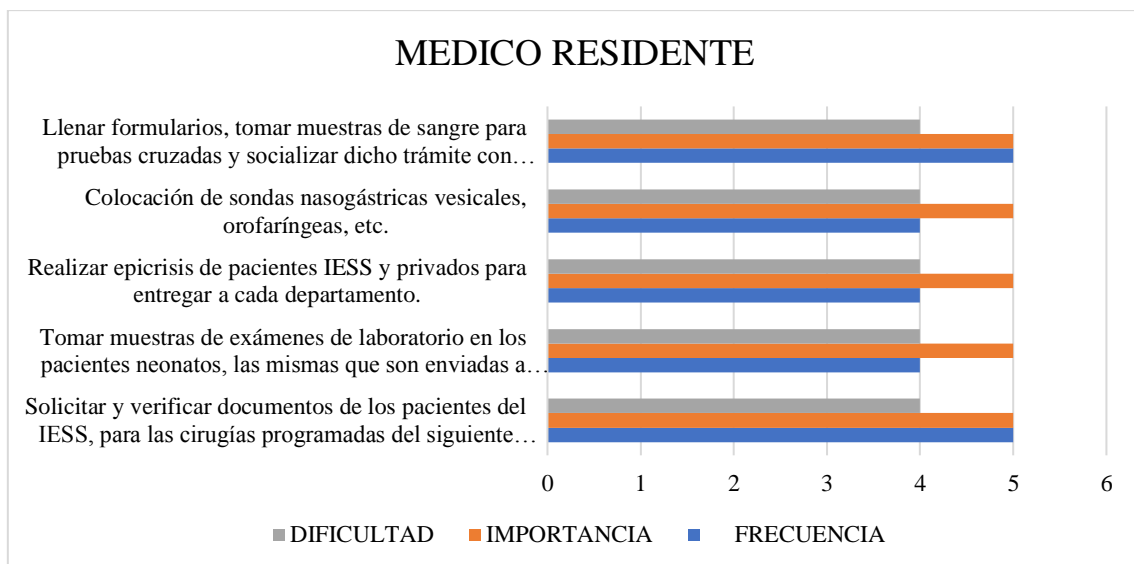
Nota: Elaboración propia

En la Figura 5 se evidencian las actividades mayores puntuadas del análisis realizado del Director Médico, se puede observar que todas las actividades tienen una

importancia alta al igual que la frecuencia en la que se realizan, exceptuando la actividad de establecer las normas para el funcionamiento de área médica la cual se ejecuta con menor frecuencia. En lo que respecta a la dificultad, supervisar y evaluar el riguroso cumplimiento de las labores de los profesionales médicos, siguiendo las normativas internas y las regulaciones de los entes de supervisión, y garantizar el acatamiento de los horarios y otras obligaciones de los médicos, además de supervisar al personal relacionado con el ámbito médico tanto en consultas externas como en hospitalización, y tomar medidas para resolver cualquier eventualidad en favor de los usuarios. También, llevar a cabo visitas a los pacientes hospitalizados. Estas tareas poseen un nivel de dificultad moderado, mientras que las restantes actividades conllevan una complejidad más alta.

Figura 6

Descripción de las actividades del cargo médico residente



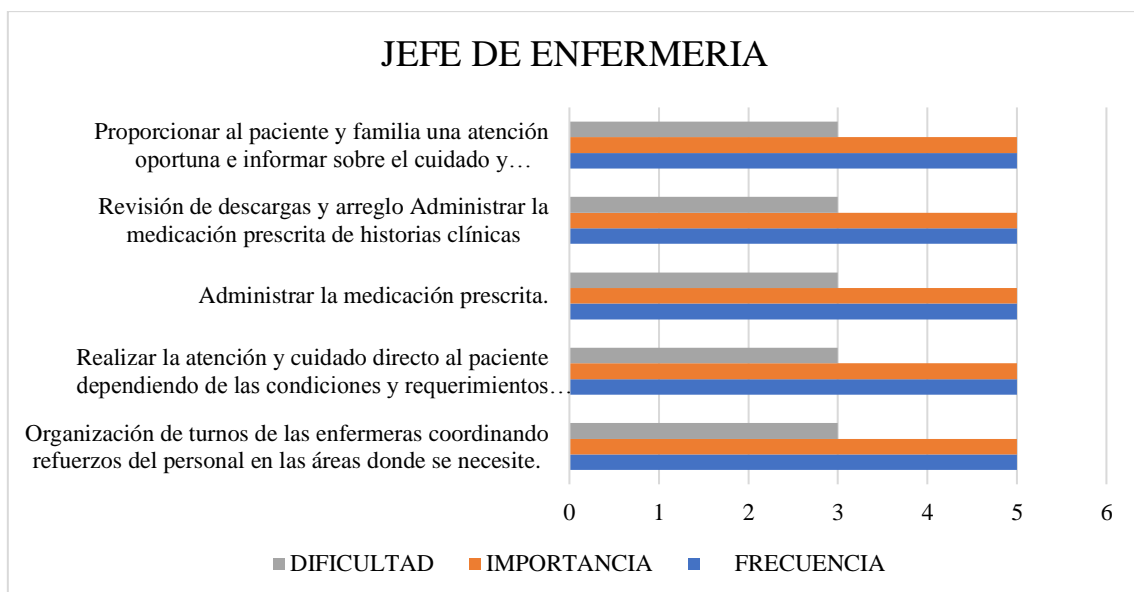
Nota: Elaboración propia

La Figura 6 muestra las actividades del Médico Residente, en donde se observa que todas las actividades que se realizan tienen una importancia muy alta. En cuanto a la

frecuencia, llenar formularios, tomar muestras de sangre para pruebas cruzadas y socializar dicho trámite con familiares, y solicitar, verificar documentos de los pacientes del IESS, para las cirugías programadas del siguiente día y brindar indicaciones pre quirúrgicas y la hora que deben acudir a la clínica son actividades que se realizan todos los días. Por otro lado, en lo referente a la dificultad todas las actividades representan tareas difíciles de realizar.

Figura 7

Descripción de las actividades del cargo jefe de enfermería

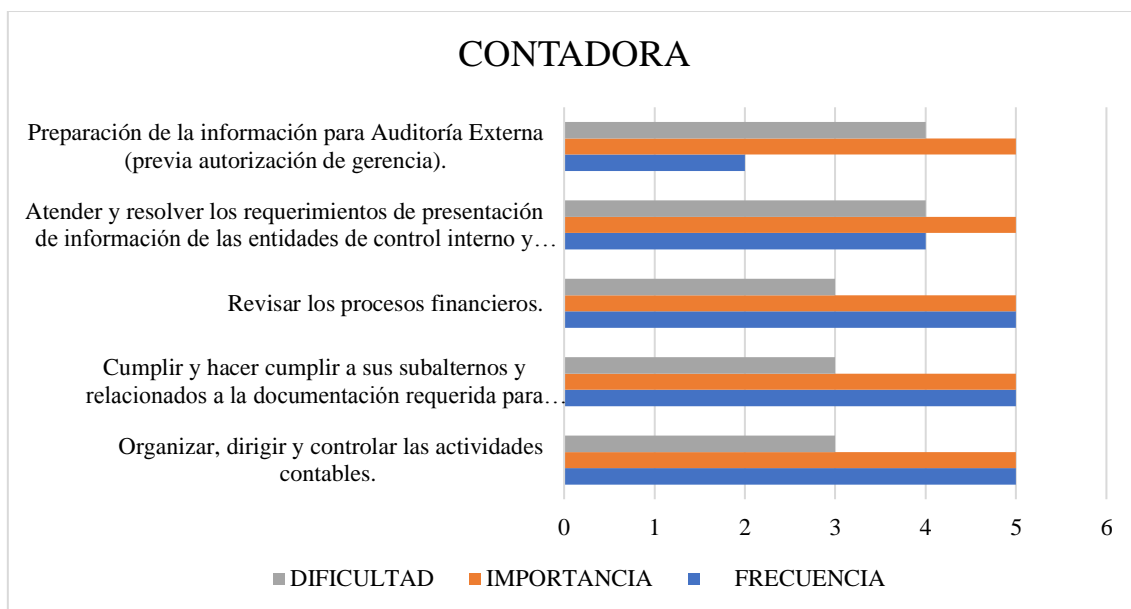


Nota: Elaboración propia

La Figura 7 muestra las actividades del Jefe de enfermería, en donde se evidencia que todas las actividades tienen máxima importancia y en cuanto a la frecuencia, todas las actividades se realizan todos los días. En lo referente a la dificultad, se muestra que las actividades que realiza tienen una dificultad moderada.

Figura 8

Descripción de las actividades del cargo contador

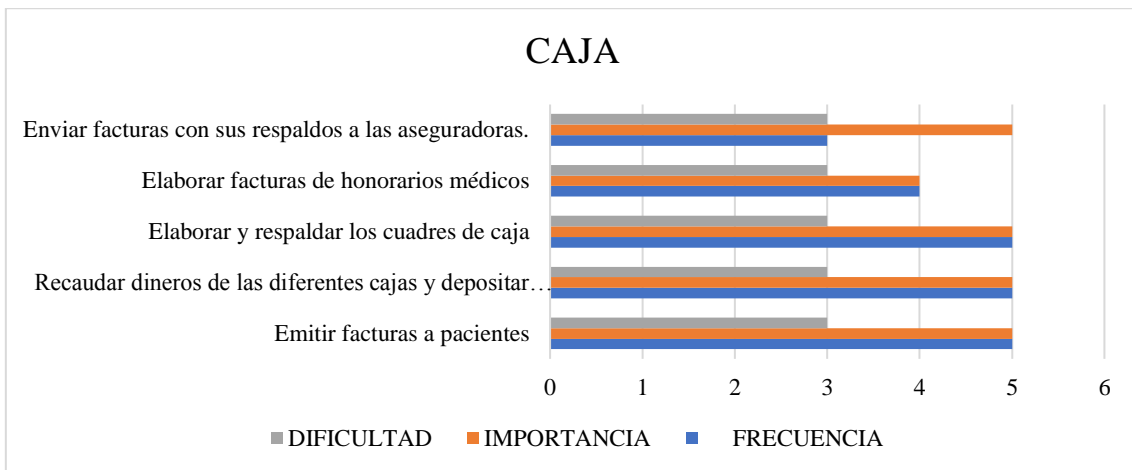


Nota: Elaboración propia

En la Figura 8 se evidencia las actividades realizadas por la Contadora, en donde se observa que todas las actividades tienen una máxima importancia. En cuanto a la frecuencia, revisar los procesos financieros, cumplir y hacer cumplir a sus subalternos y relacionados a la documentación requerida para efectuar su trabajo, Código de Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo, Ley Tributaria, Normas NIIF y organizar, dirigir y controlar las actividades contables, son tareas que realiza con mayor frecuencia, es decir, todos los días. En lo referente a la dificultad, la preparación de la información para Auditoría Externa y atender y afrontar las demandas de información solicitadas por las entidades de supervisión interna y externa son tareas consideradas como desafiantes para llevar a cabo.

Figura 9

Descripción de las actividades del cargo caja

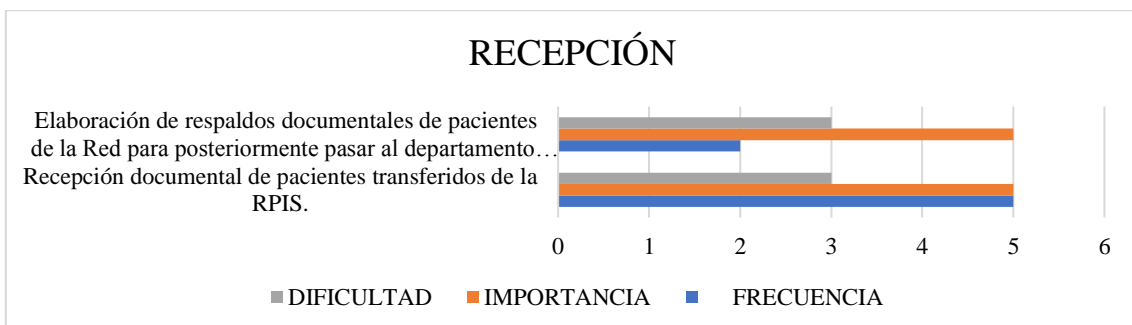


Nota: Elaboración propia

La Figura 9 evidencia las actividades realizadas por la persona encargada de Caja, en donde elaborar y respaldar los cuadros de caja, recaudar dineros de las diferentes cajas, depositar diariamente, y emitir facturas a pacientes son actividades que se realizan con una frecuencia diaria, incluyendo la actividad de enviar facturas con sus respaldos a las aseguradoras se menciona que son actividades con una máxima importancia. En cuanto a la dificultad, todas las acciones ilustradas en la Figura 7 se consideran que tienen una dificultad moderada.

Figura 10

Descripción de las actividades del cargo recepción

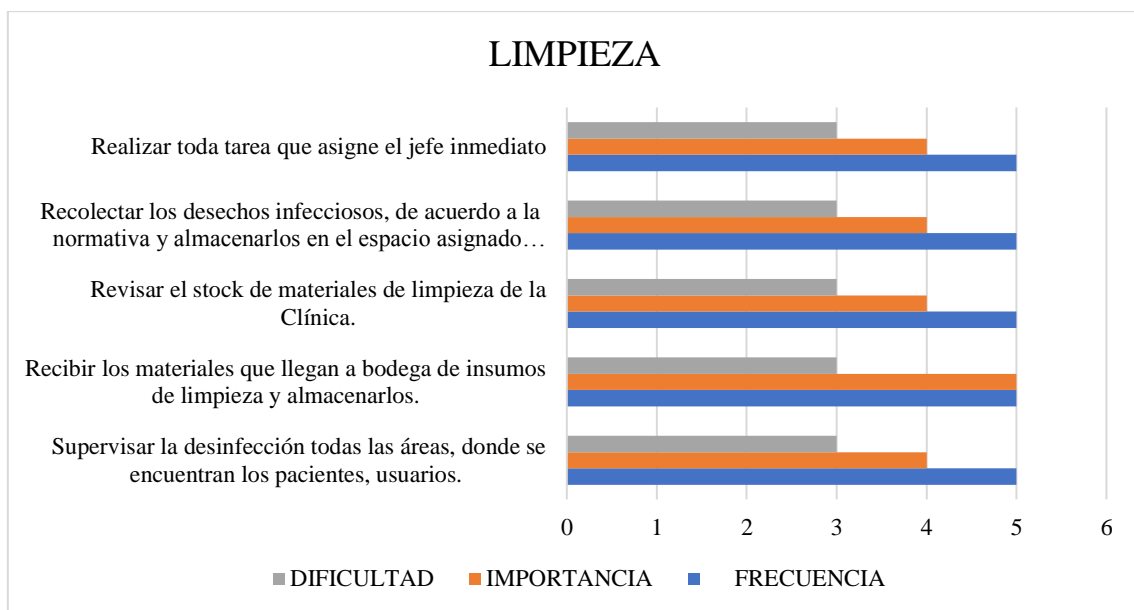


Nota: Elaboración propia

La Figura 10 muestra las actividades de Recepción, en donde la elaboración de respaldos documentales de pacientes de la Red para posteriormente pasar al departamento de Auditoría es una actividad que tiene máxima importancia, se realiza mensualmente y tiene una dificultad moderada. En cuanto a la recepción documental de pacientes transferidos de la RPIS también representa una actividad con máxima importancia, se realiza todos los días y también tiene una dificultad moderada.

Figura 11

Descripción de las actividades del cargo limpieza

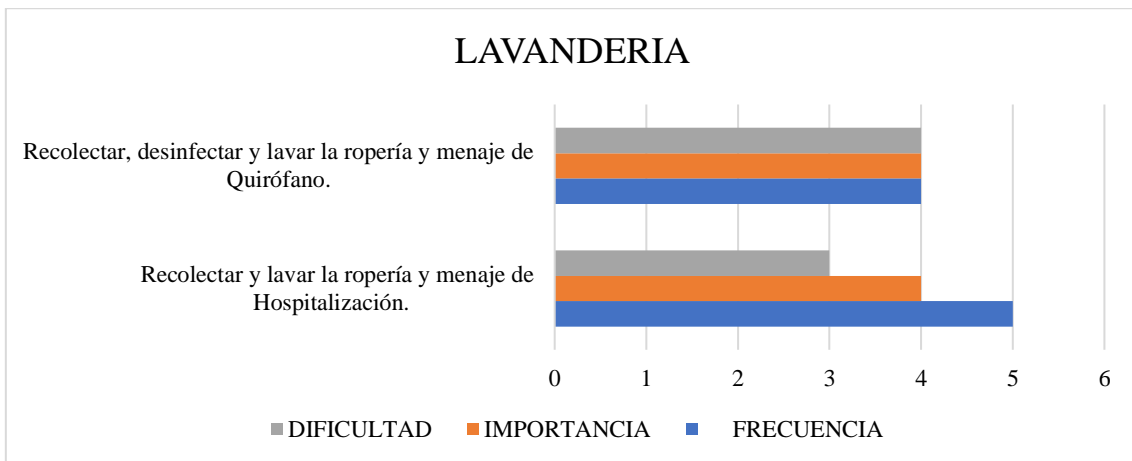


Nota: Elaboración propia

La Figura 11 muestra las tareas que desempeña el personal de limpieza, se observa que todas las actividades se realizan todos los días, en lo referente a la importancia, recibir los materiales que llegan a bodega de insumos de limpieza y almacenarlos se considera una actividad con máxima importancia, las demás se caracterizan por ser actividades que son importante realizarlas. En lo referente a la dificultad, todas tienen una dificultad moderada.

Figura 12

Descripción de las actividades del cargo lavandería

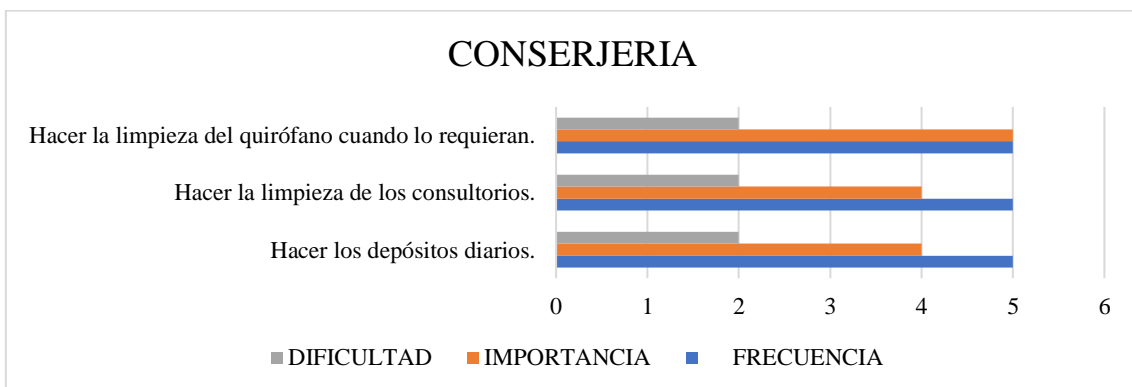


Nota: Elaboración propia

En la Figura 12 se evidencia las actividades realizadas por el personal de Lavandería en donde se observa que recolectar, desinfectar y lavar la ropería y menaje de Quirófano es una actividad que se realiza al menos una vez por semana, es importante realizarla y tiene una dificultad moderada. Por otro lado, recolectar y lavar la ropería y menaje de Hospitalización es una actividad que se realiza todos los días, es importante realizarla y tiene una dificultad moderada.

Figura 13

Descripción de las actividades del cargo conserjería

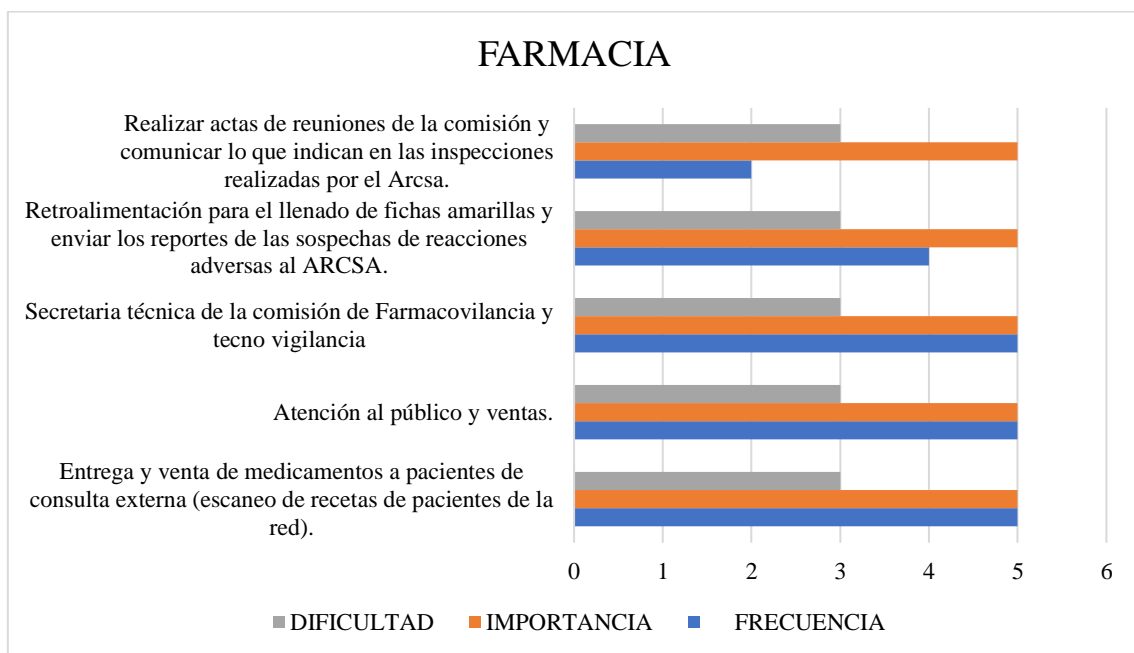


Nota: Elaboración propia

En la Figura 13 se observan las actividades realizadas por Conserjería, en donde todas las actividades se realizan todos los días y se realizan de manera fácil, por otro lado, hacer la limpieza del quirófano cuando lo requieran es una actividad con máxima importancia, las demás actividades; hacer la limpieza de los consultorios y los depósitos diarios son actividades importantes de realizar.

Figura 14

Descripción de las actividades del cargo farmacia



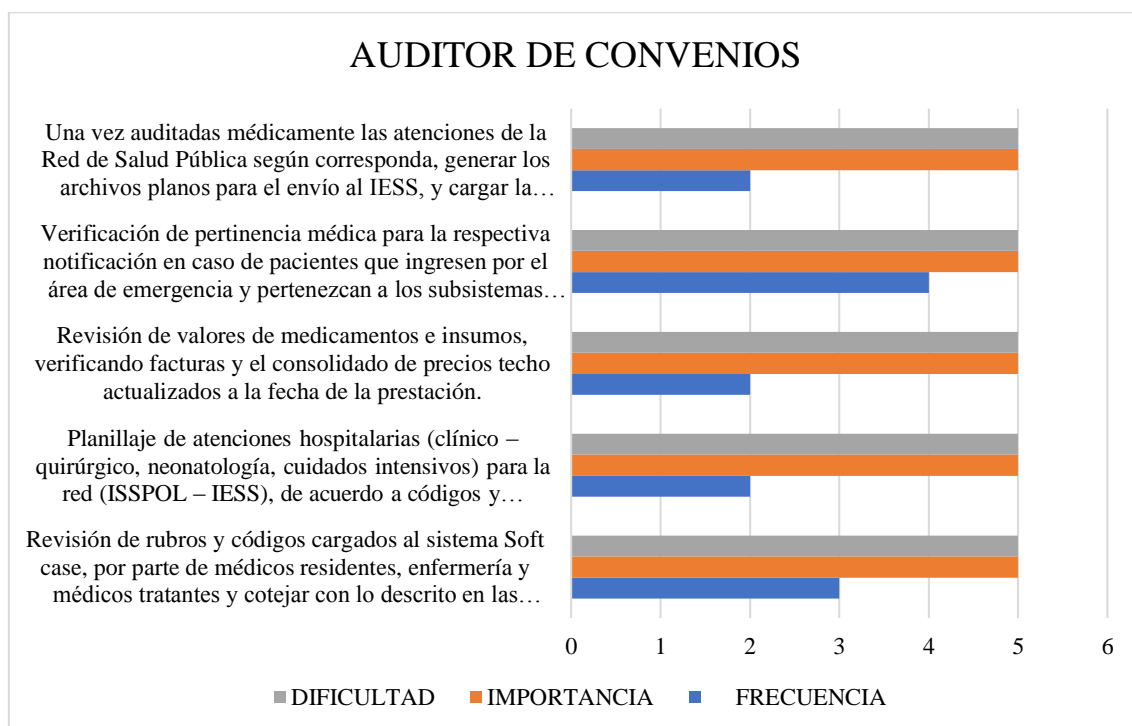
Nota: Elaboración propia

En la Figura 14 se observan las actividades más representativas del cargo de Farmacia, en donde se muestra que todas son actividades de máxima importancia y de dificultad moderada. La Secretaria técnica de la comisión de Farmacovigilancia y tecno vigilancia, atención al público y ventas, entrega y venta de medicamentos a pacientes de consulta externa (escaneo de recetas de pacientes de la red) son actividades que se realizan todos los días, la retroalimentación para el llenado de fichas amarillas y enviar los reportes de las sospechas de reacciones adversas al ARCSA es una actividad que se realiza al

menos una vez por semana y realizar actas de reuniones de la comisión y comunicar lo que indican en las inspecciones realizadas por el Arcsa es una actividad que se realiza mensualmente.

Figura 15

Descripción de las actividades del cargo auditor de convenios

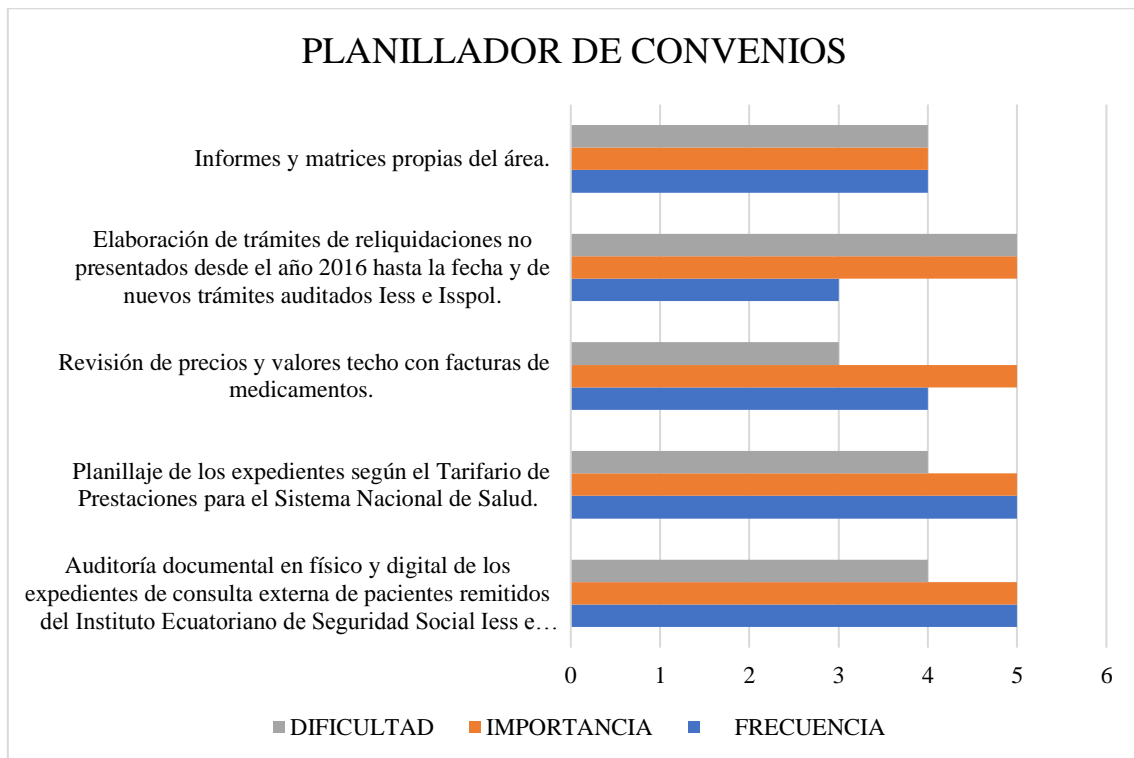


Nota: Elaboración propia

La Figura 15 muestra las actividades más importantes del Auditor de Convenios, en donde todas se consideran como actividades de máxima importancia y muy difíciles de realizar. En lo referente a la frecuencia, la verificación de pertinencia médica para la respectiva notificación en caso de pacientes que ingresen por el área de emergencia y pertenezcan a los subsistemas IESS – ISSPOL es una tarea que se realiza todos los días, la revisión de rubros y códigos cargados al sistema Soft case es una actividad que se realiza al menos una vez por semana y las actividades restantes se realizan mensualmente.

Figura 16

Descripción de las actividades del cargo planillador de convenios

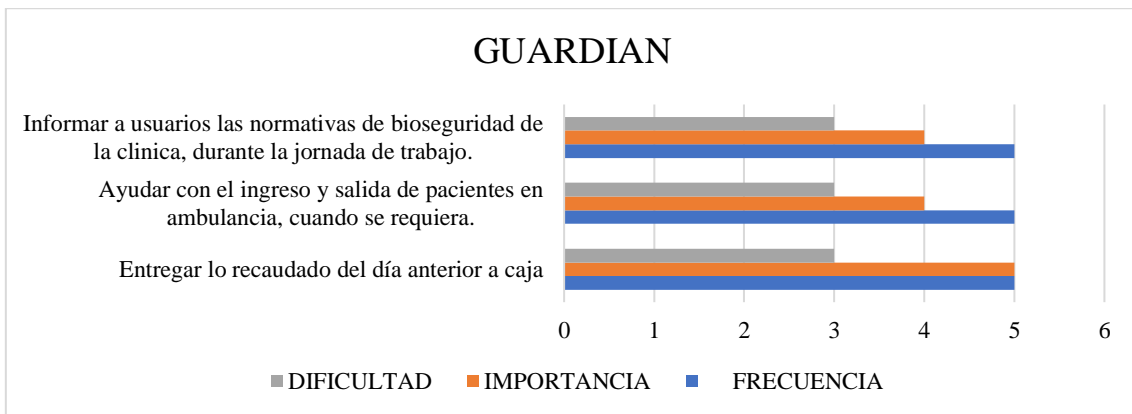


Nota: Elaboración propia

La Figura 16 muestra las actividades más esenciales del Planillador de convenios en donde se observa que todas las actividades tienen máxima importancia exceptuando el realizar informes y matrices propias del área que es importante su realización, es difícil de realizar y se lo realiza al menos una vez por semana. En cuanto a la frecuencia, el planillaje de los expedientes según la estructura de costos y precios para los servicios y tratamientos del Sistema Nacional de Salud, y la auditoría documental física y digital a los expedientes de consulta externa de pacientes remitidos del Iess e Isspol atendidos en la institución se realizan todos los días, y se consideran actividades difíciles de realizar. Finalmente, la elaboración de trámites de reliquidaciones no presentados desde el año 2016 hasta la fecha y de nuevos trámites auditados Iess e Isspol es una actividad que se realiza al menos una vez cada 15 días.

Figura 17

Descripción de las actividades del cargo guardián

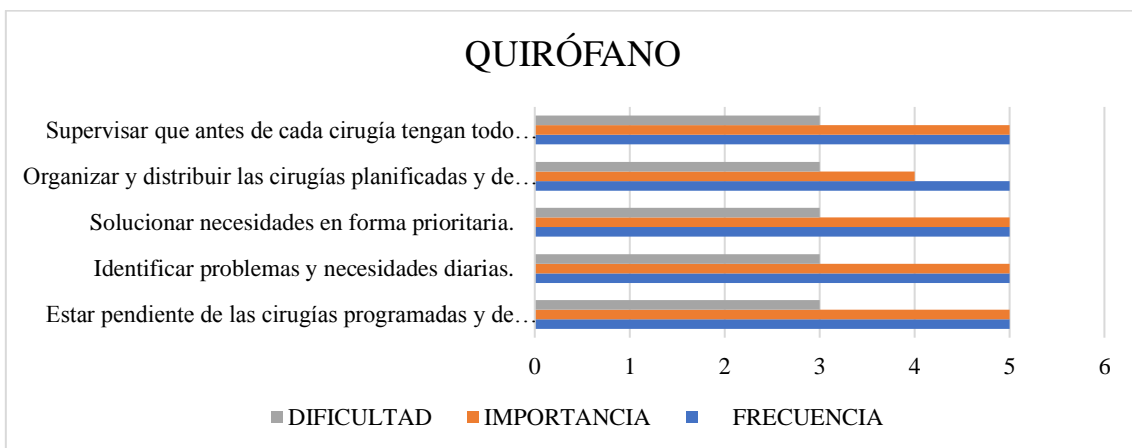


Nota: Elaboración propia

En la Figura 17 se muestra las actividades más esenciales del Guardián en donde todas indican ser tareas que se realizan todos los días y tienen una dificultad moderada. En lo referente a la importancia, entregar lo recaudado del día anterior a caja es una tarea de máxima importancia, e informar a usuarios las normativas de bioseguridad de la clínica, durante la jornada de trabajo y ayudar con el ingreso y salida de pacientes en ambulancia, cuando se requiera son actividades que son importantes realizarlas.

Figura 18

Descripción de las actividades del cargo quirófano

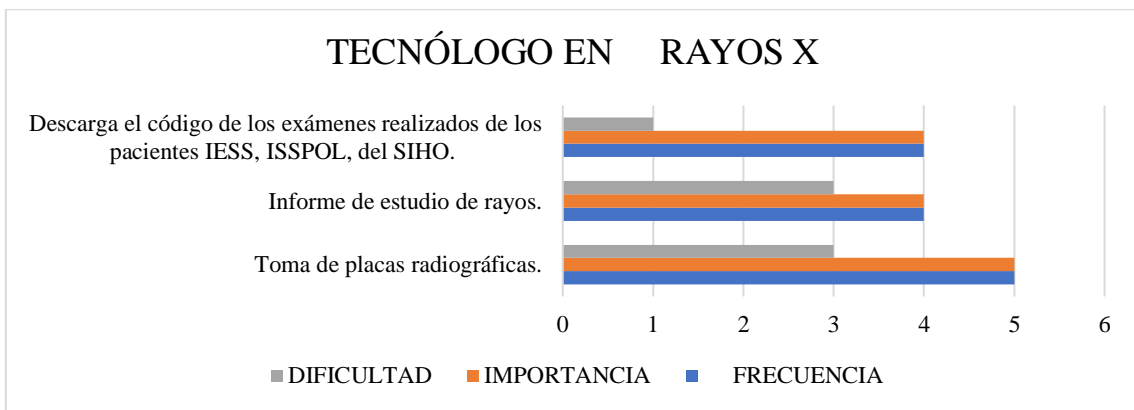


Nota: Elaboración propia

La Figura 18 muestra las actividades esenciales del cargo de Quirófano en donde se observa que todas se realizan todos los días, al igual que todas tienen la máxima importancia excepto la actividad de organizar y distribuir las cirugías planificadas y de emergencia que es una actividad que se realiza al menos una vez por semana. En cuanto a la dificultad, de igual manera, todas indican ser actividades que tienen una dificultad moderada.

Figura 19

Descripción de las actividades del cargo tecnólogo en rayos x



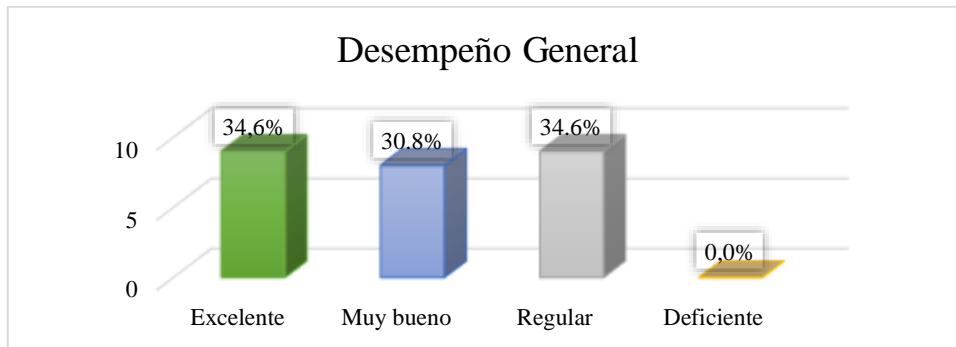
Nota: Elaboración propia

La Figura 19 muestra las actividades esenciales del Tecnólogo en Rayos X en donde se muestra que la toma de placas radiográficas es una actividad que se realiza todos los días y tiene máxima importancia, pero tiene una dificultad moderada. En cambio, las actividades de descarga el código de los exámenes realizados de los pacientes IESS, ISSPOL, del SIHO y realizar informe de estudio de rayos son actividades que se realizan al menos una vez por semana y es importante realizarlas. En cuanto a la dificultad, el informe de estudio de rayos x tiene una dificultad moderada y la descarga del código de los exámenes es una tarea muy fácil de ejecutar en comparación con las demás actividades.

4.2 Indicadores de desempeño de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca

Figura 20

Desempeño general

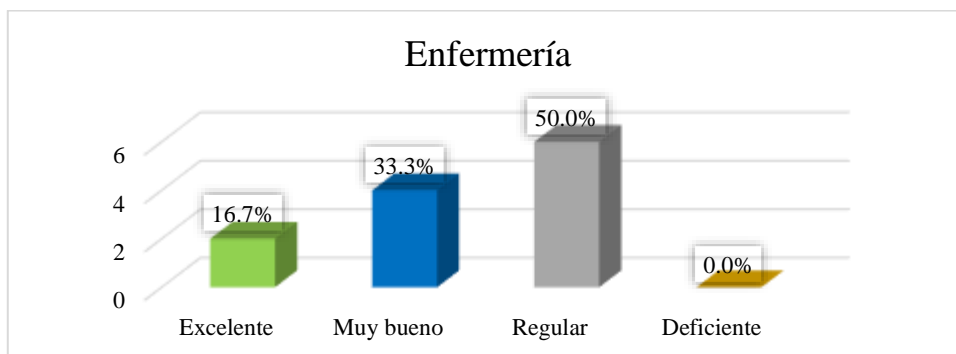


Nota: Elaboración propia

La Figura 20 muestra el desempeño general de los trabajadores de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca, en donde se observa que el 34.6% de los mismos tienen un desempeño excelente, igualmente el mismo porcentaje tiene un desempeño regular. Finalmente, el 30.8% de los empleados tienen un desempeño muy bueno en las actividades que realizan.

Figura 21

Desempeño Enfermería

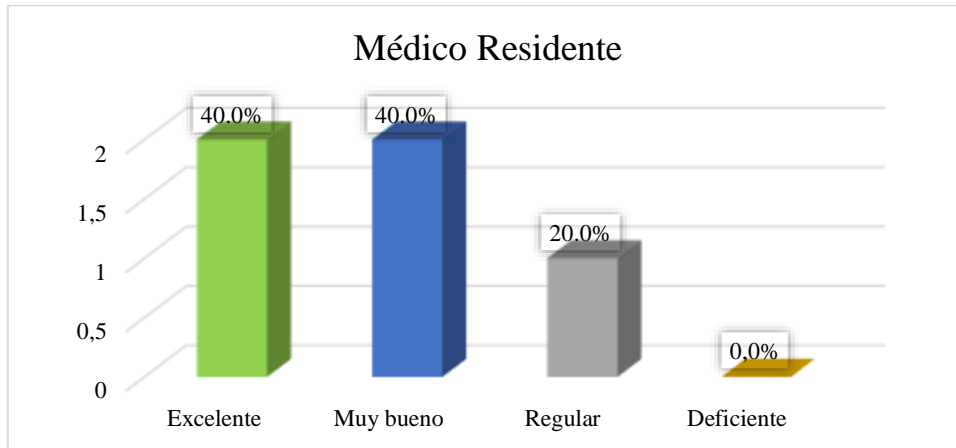


Nota: Elaboración propia

En cuanto al desempeño de enfermería, el 50% de los empleados tienen un desempeño regular, el 33.3% muy bueno y el 16.7% excelente. Como se puede observar en la Figura 19, el desempeño en esta área necesita de mejoras.

Figura 22

Desempeño Médico Residente

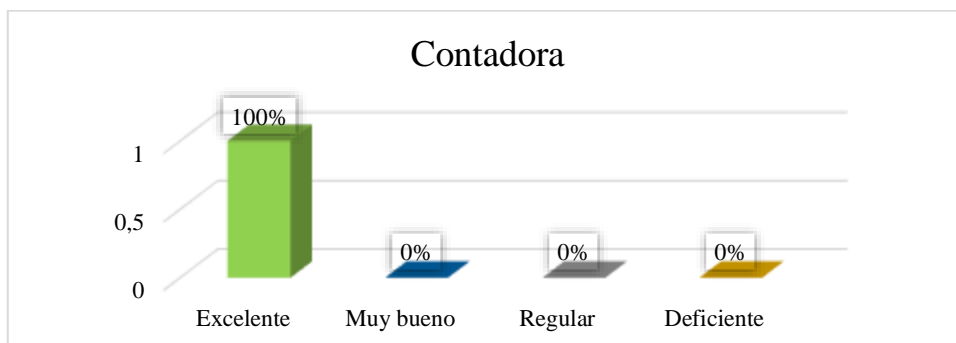


Nota: Elaboración propia

La Figura 22, representa el desempeño de los Médicos Residentes en donde se muestra que el 40% tiene un desempeño excelente al igual que muy bueno, y el 20% de los médicos residentes tienen un desempeño regular.

Figura 23

Desempeño Contadora

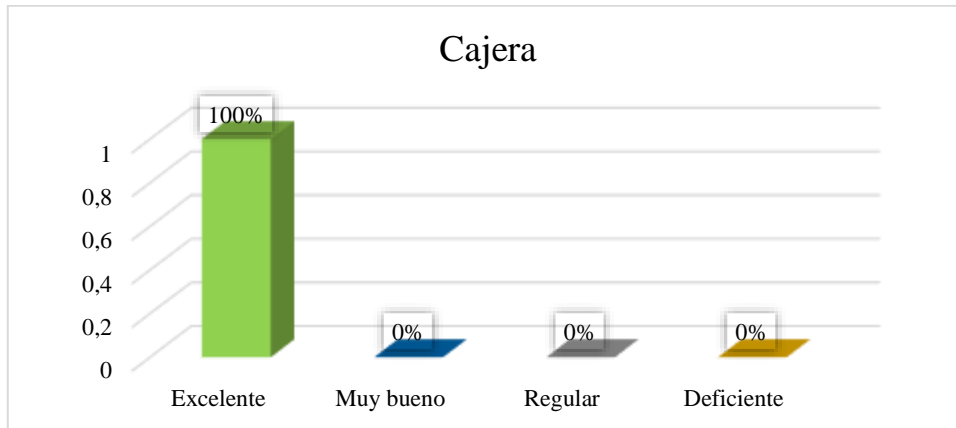


Nota: Elaboración propia

La Figura 23 muestra el desempeño de la contadora en donde se observa que esta tiene un desempeño excelente en las actividades que realiza.

Figura 24

Desempeño Cajera

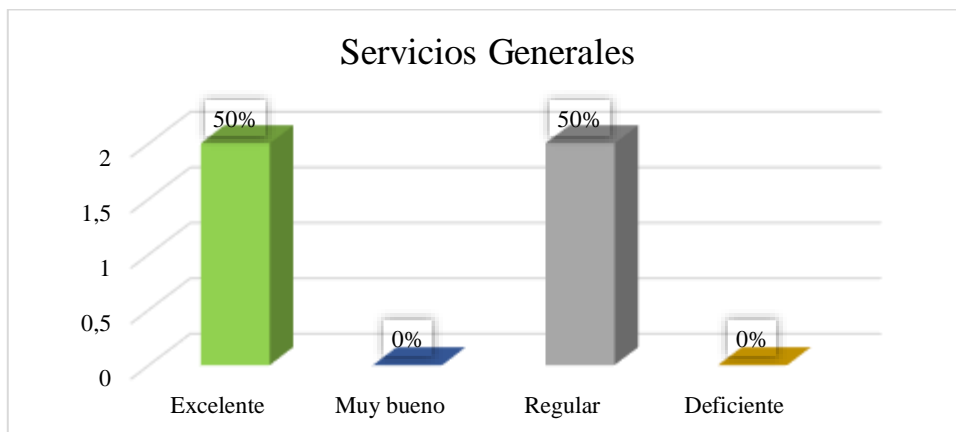


Nota: Elaboración propia

La Figura 24 muestra el desempeño de la cajera en donde se muestra de igual manera que tiene un desempeño excelente de sus actividades.

Figura 25

Desempeño Servicios Generales

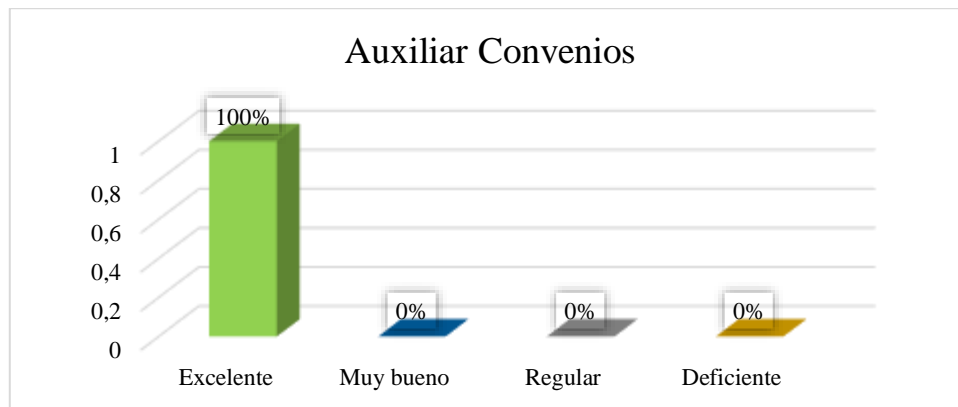


Nota: Elaboración propia

En cuanto al desempeño de los servicios generales, la Figura 25 muestra que el 50% tiene un desempeño regular y el 50% restante tiene un desempeño excelente.

Figura 26

Desempeño Auxiliar convenios



Nota: Elaboración propia

En la Figura 26 se muestra el desempeño de auxiliar de convenios en donde se observa que tiene un excelente desempeño de las actividades que realiza.

4.3 Nivel de estrés de empleados, usando una herramienta denominado Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS.

Para medir el grado de estrés en los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria en la ciudad de Cuenca se empleó el cuestionario de estrés laboral de OIT/OMS donde se encontraron los siguientes resultados:

Figura 27

Estrés laboral grupal



Nota: Elaboración propia

En la Figura 27 representa el análisis para el nivel de estrés en grupo, indicando que en Medalso S.A. el 44% de los empleados experimenta un grado de estrés intermedio. Además, el 37% refleja un bajo nivel de estrés, mientras que un 19% presenta un grado elevado de estrés.

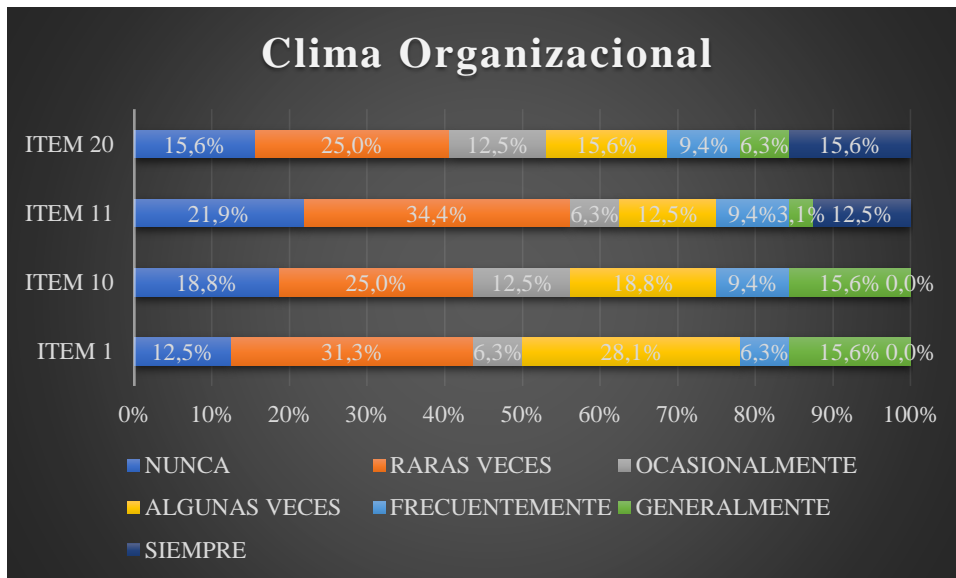
Para evaluar el grado de estrés en el clima organizacional, se sumaron los ítems 1, 10, 11 y 20 del cuestionario mencionado. Los resultados de esta evaluación se presentan en la Figura 26. En esta gráfica, es posible notar que en relación con el ítem 1, el 12.5% de los participantes indicó que nunca experimentan estrés cuando no comprenden las metas y la misión de la organización. Además, un 31.3% manifestó que esto les ocurre raras veces, el 6.3% ocasionalmente, el 28.1% algunas veces, el 6.3% frecuentemente y el 15.6% restante afirmó que generalmente esto les causa estrés.

En relación al ítem 10, se observa que el 18.8% de los participantes afirmó que nunca experimenta estrés cuando no está claro cómo funciona la operación de la empresa. Además, un 25% mencionó que esto les ocurre raras veces, el 12.5% ocasionalmente, el

18.8% algunas veces, el 9.4% frecuentemente y el 15.6% generalmente. En cuanto al ítem 11, se notó que el 21.9% de los encuestados mencionó que nunca sienten estrés cuando las directrices generales de la administración afectan el buen rendimiento. Por otro lado, el 34.4% afirmó que esto ocurre raras veces, el 6.3% ocasionalmente, el 12.5% algunas veces, el 9.4% frecuentemente, el 3.1% generalmente y el 12.5% siempre. Finalmente, en relación al ítem 20, el 15.6% de los participantes mencionó que nunca experimenta estrés cuando la organización carece de liderazgo y metas claras. Además, el 25% afirmó que esto les ocurre raras veces, el 12.5% ocasionalmente, el 15.6% algunas veces, el 9.4% frecuentemente, el 6.3% generalmente y el 12.5% siempre.

Figura 28

Ítems del clima organizacional



Nota: Elaboración propia

El análisis de la suma de los ítems mencionados se traduce en el rango del estrés en el ambiente organizacional, presentado en la Figura 28. Aquí se hace evidente que el 44% de los encuestados experimenta un grado intermedio de estrés en el ambiente

organizacional, mientras que el 28% está en el rango de estrés, el 16% reporta un grado alto de estrés y un 12% refleja el bajo grado de estrés para dicho ámbito.

Figura 29

Clima organizacional



Nota: Elaboración propia

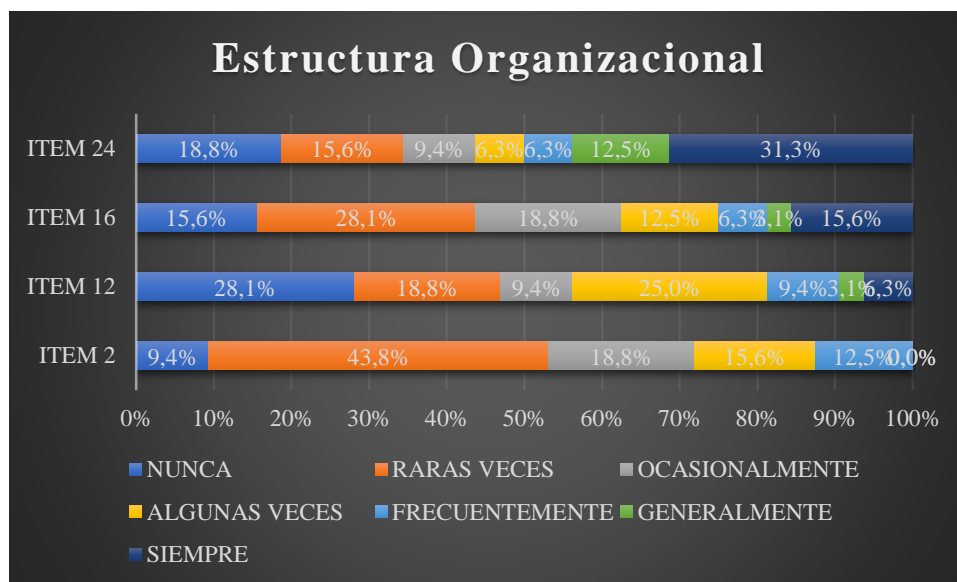
Para calcular un nivel de estrés en una estructura organizacional, se sumaron los ítems 2, 12, 16 y 24. En la Figura 29 se presenta la percepción de los encuestados en relación a cada ítem.

En el ítem 2, el 9,4% menciona que rendir informes a superiores y subordinados nunca les causa estrés, mientras que el 43,8% lo experimenta raras veces, el 18,8% ocasionalmente, el 15,6% algunas veces y el 12,5% frecuentemente. En el ítem 12, se puede observar que el 28,1% de los participantes en la encuesta indica que el hecho de que las personas en su mismo rol en la empresa tengan un bajo nivel de control sobre sus tareas laborales nunca les ocasiona estrés. Además, un 18,8% experimenta esto raras veces, el 9,4% ocasionalmente, el 25% algunas veces y el 9,4% frecuentemente. Un 1% lo siente generalmente y el 6,3% siempre.

En el ítem 16, el 15,6% de los encuestados menciona que lidiar con una gran cantidad de papeleo dentro de la empresa nunca les genera estrés. Por su parte, el 28,1% experimenta esto raras veces, el 18,8% ocasionalmente, el 12,5% algunas veces, el 6,3% frecuentemente, el 1% generalmente y el 15,6% siempre. En relación al ítem 24, el 18,8% de los participantes menciona que la falta de respeto hacia los superiores, los trabajadores y aquellos que están en posiciones inferiores nunca les causa estrés. Además, el 15,6% experimenta esto raras veces, el 9,4% ocasionalmente, el 6,3% algunas veces, el 6,3% frecuentemente, el 12,5% generalmente y el 31,3% siempre.

Figura 30

Ítems de estructura organizacional



Nota: Elaboración propia

La agregación para los ítems mencionados calcula el nivel de estrés en la estructura organizacional se representa en la Figura 30. Esta muestra que el 44% de los encuestados experimenta estrés, mientras que el 25% tiene un grado intermedio de estrés, un 19% con bajo grado de estrés y un 12% con alto grado de estrés.

Figura 31

Estructura organizacional

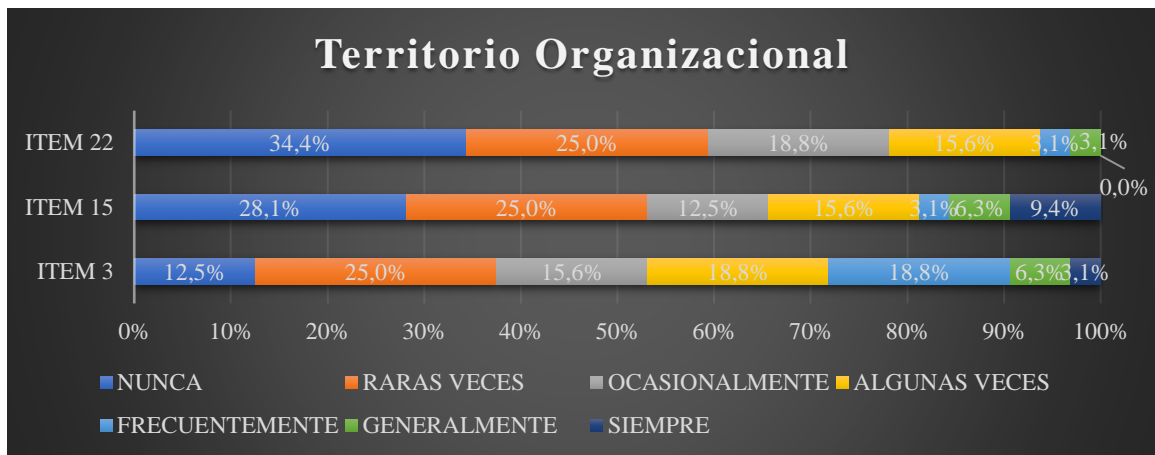


Nota: Elaboración propia

Para calcular el grado de estrés en el territorio organizacional, se sumaron los ítems 3, 15 y 22. En relación al ítem 3, el 12,5% mencionó que la falta de control sobre las tareas de su departamento nunca les ocasiona estrés, el 25% raras veces, un 15,6% ocasionalmente, el 18,8% algunas veces, el 18,8% frecuentemente, el 6,3% generalmente y el 1% siempre. En el ítem 15, el 28,1% afirmó que la falta de un área personal en el entorno laboral nunca les ocasiono estrés, el 25% raras veces, un 12,5% ocasionalmente, el 15,6% algunas veces, el 3,1% frecuentemente, el 6,3% generalmente y el 9,4% siempre. Por último, en el ítem 22, el 34,4% expresó que colaborar con colegas de otros departamentos nunca les ocasiona estrés, el 25% raras veces, un 18,8% ocasionalmente, el 15,6% algunas veces, el 3,1% frecuentemente y el 3,1% generalmente.

Figura 32

Ítems de Territorio organizacional



Nota: Elaboración propia

Los resultados definitivos a la suma de los ítems mencionados para evaluar el grado de estrés en el entorno de la organización se presentan en la Figura 32. Se puede observar que el 50% de los participantes en la encuesta tienen un grado intermedio de estrés, un 22% tiene un bajo grado de estrés, un 19% presenta estrés y un 9% experimenta un alto grado de estrés.

Figura 33

Territorio organizacional



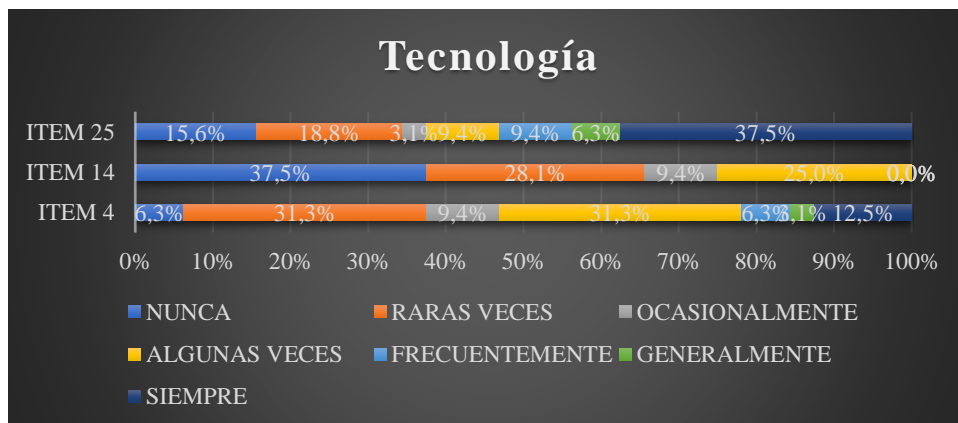
Nota: Elaboración propia

Para evaluar un nivel de estrés relacionado con tecnología, se consideraron los ítems 4, 14 y 25, cuya suma proporciona una indicación del nivel de estrés. La Figura 33 presenta las respuestas recopiladas para cada uno de estos ítems. En el ítem 4, un 6,3% de los encuestados mencionó que la disponibilidad limitada de equipos para realizar el trabajo nunca les generaba estrés, mientras que un 31,3% lo afirmó en raras ocasiones, un 9,4% ocasionalmente, un 31,3% algunas veces, un 6,3% frecuentemente, un 3,1% generalmente y un 12,5% siempre.

En relación al ítem 14, el 37,5% indicó que la falta de conocimientos técnicos para competir dentro de la empresa nunca les generaba estrés, un 28,1% mencionó raras veces, un 9,4% ocasionalmente y un 25% algunas veces. Finalmente, en el ítem 25, se observa que el 15,6% de los encuestados mencionó que carecer de la tecnología adecuada para realizar un trabajo de alta calidad nunca les causaba estrés, un 18,8% mencionó raras veces, un 3,1% ocasionalmente, un 9,4% algunas veces, un 9,4% frecuentemente, un 6,3% generalmente y un 37,5% siempre.

Figura 34

Ítems de Tecnología

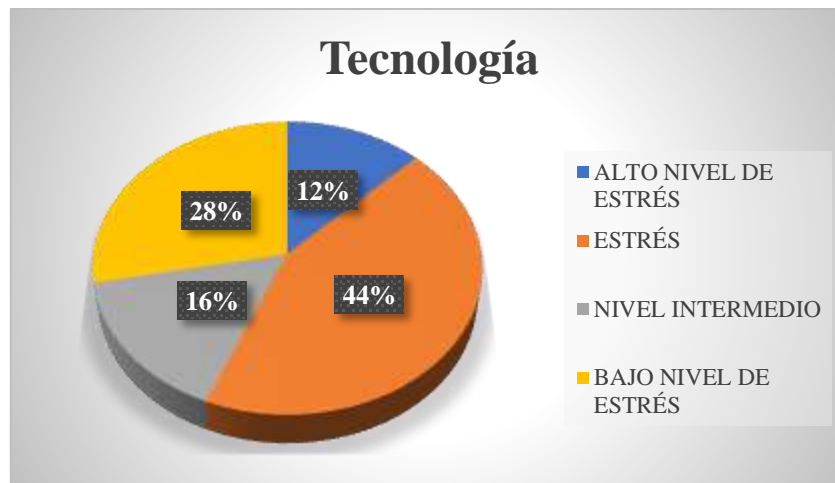


Nota: Elaboración propia

En términos generales, el grado de estrés vinculado a la tecnología se refleja en la Figura 34. Aquí se puede observar que el 44% de los participantes en la encuesta experimenta estrés, un 12% presenta un grado alto de estrés, un 16% se encuentra en un grado intermedio de estrés y el 28% restante evidencia un bajo grado de estrés.

Figura 35

Tecnología



Nota: Elaboración propia

Para evaluar el nivel de estrés derivado de la influencia del líder, se tomaron en cuenta los ítems 5, 6, 13 y 17. En la Figura 34 se muestran las respuestas asociadas a cada ítem. En el ítem 5, el 28,1% de los encuestados mencionó que el hecho de que su supervisor no los respalde ante los jefes nunca les genera estrés, un 18,8% raras veces, un 12,5% ocasionalmente, un 9,4% frecuentemente, un 15,6% generalmente y un 3,1% siempre.

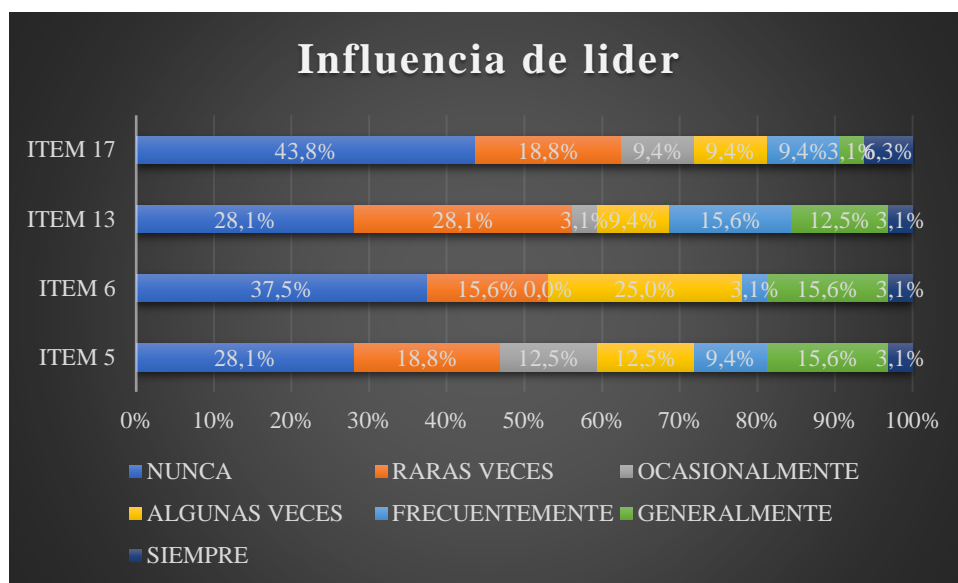
En el ítem 6, se observa que un 37,5% señaló que el que su supervisor no los respete nunca les genera estrés, un 15,6% raras veces, un 25% algunas veces, un 3,1% frecuentemente, un 15,6% generalmente y un 3,1% siempre. En el ítem 13, un 28,1% indicó que el hecho de que su superior no demuestre interés por su bienestar nunca les

ocasiono estrés, un 28,1% raras veces, un 3,1% ocasionalmente, un 9,4% algunas veces, un 15,6% frecuentemente, un 12,5% generalmente y un 3,1% siempre.

Finalmente, en el ítem 17, un 43,8% mencionó que el que su superior no confíe en su rendimiento laboral nunca les genera estrés, un 18,8% raras veces, un 9,4% ocasionalmente, un 9,4% algunas veces, un 9,4% frecuentemente, un 3,1% generalmente y un 3,1% siempre.

Figura 36

Ítems de influencia de líder

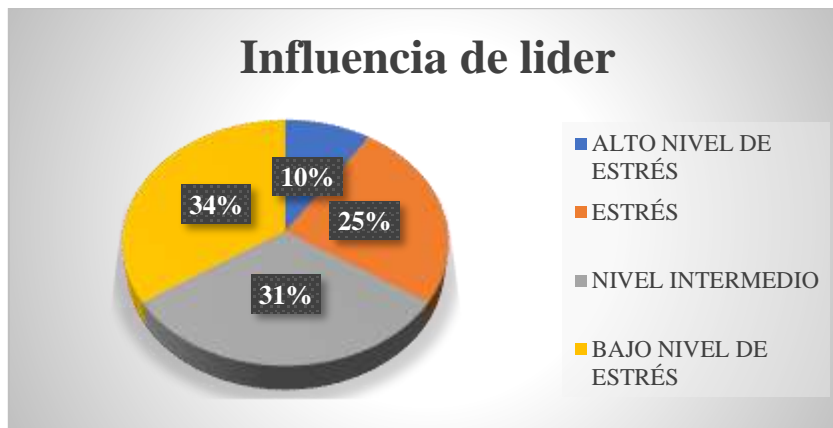


Nota: Elaboración propia

La suma para los ítems mencionados al calcular el grado de estrés general se representa en la Figura 36. En esta gráfica, se puede notar que el 31% de los participantes en la encuesta presenta un grado de estrés intermedio, el 25% tiene estrés, el 34% exhibe un bajo grado de estrés y el 10% restante experimenta un nivel de estrés alto.

Figura 37

Influencia de líder



Nota: Elaboración propia

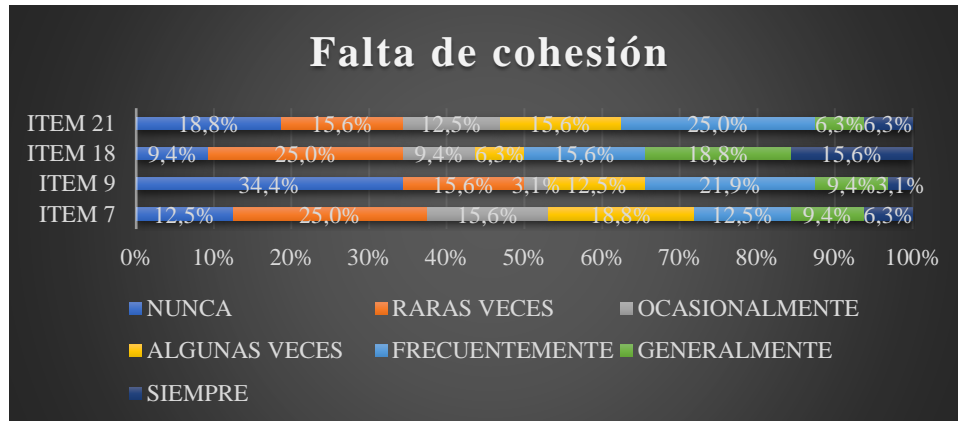
Para calcular un nivel de estrés causado por una falta de cohesión se sumaron los ítems 7, 9, 18 y 21. La Figura 37 presenta los resultados de cada ítem, donde se observa que en el ítem 7, el 12,5% de los encuestados mencionan que no formar parte de un equipo de trabajo que colabore de manera cercana nunca les ocasiona estrés, el 25% raras veces, el 15,6% ocasionalmente, el 18,8% algunas veces, el 12,5% frecuentemente, el 9,4% generalmente y el 6,3% siempre. En el ítem 9, el 34,4% afirman que su grupo de trabajo carezca de reputación o importancia dentro de la organización nunca les ocasiona estrés, el 15,6% raras veces, el 3,1% ocasionalmente, el 12,5% algunas veces, el 21,9% frecuentemente, el 9,4% generalmente y el 3,1% siempre.

En el ítem 18, el 9,4% mencionan que su grupo de trabajo esté en estado de desorganización nunca les ocasiona estrés, el 25% raras veces, el 6,3% ocasionalmente, el 6,3% algunas veces, el 15,6% frecuentemente, el 18,8% generalmente y el 15,6% siempre. Finalmente, en el ítem 21, el 18,8% indican que su grupo de colaboradores les ejerza una presión excesiva nunca les ocasiona estrés, el 15,6% raras veces, el 12,5%

ocasionalmente, el 15,6% algunas veces, el 25% frecuentemente, el 6,3% generalmente y el 6,3% siempre.

Figura 38

Ítems de falta de Cohesión

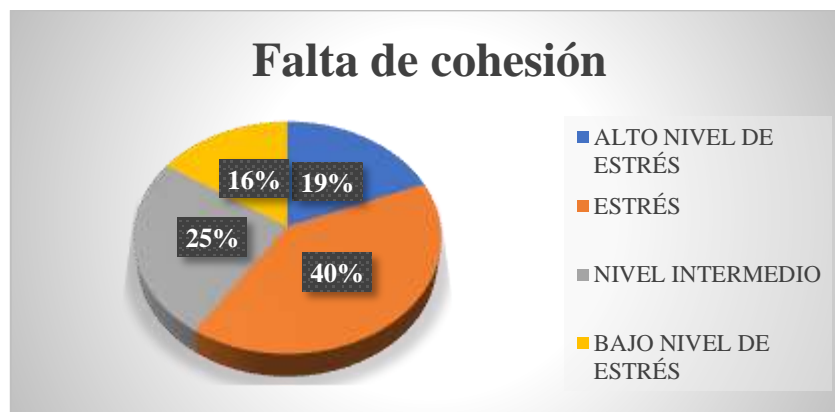


Nota: Elaboración propia

El grado de estrés causado por una falta de cohesión es ilustrada en la Figura 38, donde se puede observar un 40% de los trabajadores muestran signos de estrés, un 25% percibe un grado de estrés intermedio, un 19% presenta un alto grado de estrés y un 16% restante tiene un bajo grado de estrés.

Figura 39

Falta de Cohesión



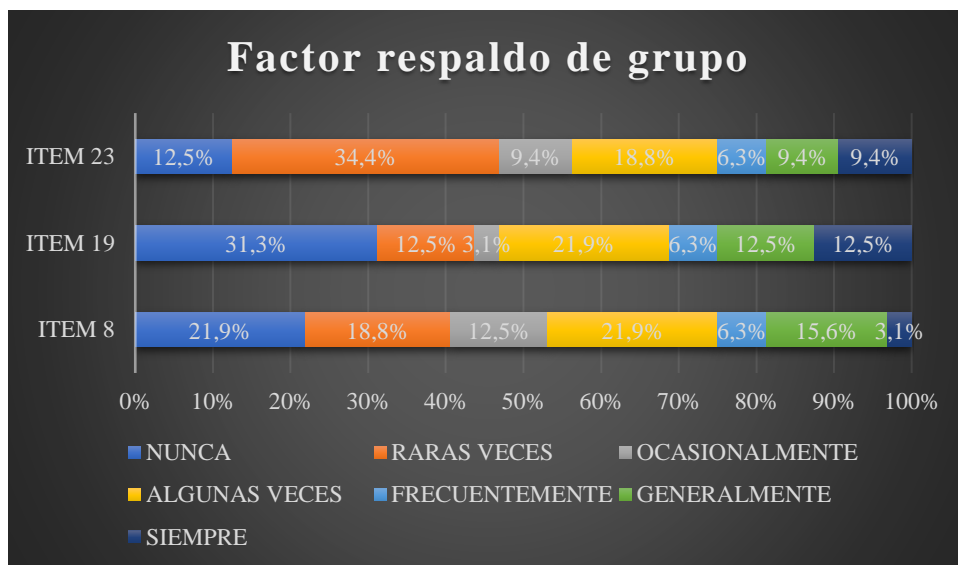
Nota: Elaboración propia

La Figura 39 representa el nivel de estrés originado por el apoyo del grupo, considerando los ítems 8, 19 y 23. En el ítem 8, se puede observar que el 21,9% menciona que el hecho de que su falta de apoyo por parte del equipo de trabajo a sus objetivos nunca les genera estrés, mientras que un 18,8% raras veces, el 12,5% ocasionalmente, el 21,9% algunas veces, el 6,3% frecuentemente, el 15,6% generalmente y el 3,1% siempre.

En el ítem 19, el 31,3% menciona que la percepción de que su equipo no ofrece protección en relación con las demandas injustas que los jefes imponen nunca les ocasiona estrés. El 12,5% raras veces, el 3,1% ocasionalmente, el 21,9% algunas veces, el 6,3% frecuentemente, el 12,5% generalmente y el 12,5% siempre. En el ítem 23, el 12,5% menciona que la percepción de que su equipo de trabajo no proporciona asistencia técnica cuando es necesaria nunca les ocasiona estrés, el 34,4% raras veces, el 9,4% ocasionalmente, el 18,8% algunas veces, el 6,3% frecuentemente, el 9,4% generalmente y el 9,4% siempre.

Figura 40

Ítems de factor de respaldo de grupo

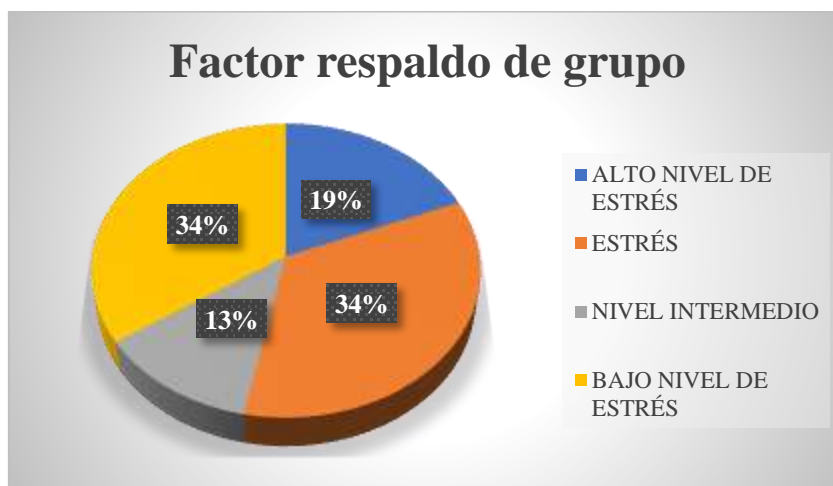


Nota: Elaboración propia

El grado de estrés derivado del factor de respaldo se determinó mediante una suma de los ítems mencionados, y este se presenta en la Figura 40. En dicha figura se puede apreciar que un 34% de los encuestados experimentan estrés, otro 34% exhibe un bajo grado de estrés, un 19% experimenta un alto grado de estrés y, finalmente un 13% evidencia un grado intermedio de estrés.

Figura 41

Factor respaldo de grupo



Nota: Elaboración propia

4.4 Relación del grado de estrés y el rendimiento en el trabajo del personal en Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca

Para determinar el grado de correlación adecuado entre el desempeño y el nivel de estrés, se procederá como paso previo a determinar qué forma de distribución se apega más a la variable dependiente, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 2*Análisis para determinar la Distribución*

Distri	logL	AIC	BIC	Chisq(value)	Chisq(p)	AD(value)	H(AD)	KS(value)	H(KS)
Normal	-78.79	161.58	164.1	2.46	0.48	0.37	not rejected	0.13	NULL
Logistic	-79.38	162.77	165.29	2.87	0.41	0.36	not rejected	0.12	NULL
Lognormal	-80.2	164.4	166.91	3.26	0.35	0.54	not rejected	0.14	NULL
Chi-square	-83.54	169.08	170.34	6.6	0.16	1.27	NULL	0.21	NULL
Cauchy	-84.74	173.49	176	4.47	0.22	0.71	not rejected	0.16	NULL
Exponential	-117.09	236.18	237.44	90.8	0	8.63	rejected	0.49	NULL
F	-156.05	316.11	318.62	494.72	0	13.94	NULL	0.67	NULL
Student	-175.93	353.86	355.12	1089.43	0	25.42	NULL	0.82	NULL

Nota: Datos referentes a los resultados de las distribuciones que mejor reflejan el comportamiento de la variable dependiente.

Elaboración propia.

Utilizando el criterio de akaike (AIC) cuyo valor debe ser el menor, se evidencia que la distribución normal expresa de mejor manera esta distribución. En base a ello se procedió a aplicar una correlación teniendo los siguientes resultados:

Tabla 3

Correlación

Estadísticas de la correlación	
Coefficiente de correlación múltiple	0.94879228
Coefficiente de determinación R ²	0.9002068
R ² ajustado	0.89604875
Error típico	1.64730308
Observaciones	26

Nota: Datos referentes a los resultados estadísticos de correlación. Elaboración propia.

Coefficiente de Correlación: El coeficiente de correlación múltiple es 0.9488 medido a través de Pearson dado el tipo de distribución (distribución normal), lo que indica una correlación positiva fuerte entre el desempeño laboral y el nivel de estrés en el sector de la salud en base a los instrumentos de evaluación aplicados. Esto sugiere que a medida que el nivel de estrés aumenta o disminuye, el desempeño laboral tiende a seguir una dirección similar, lo que significa que los individuos con niveles más altos de estrés tienden a tener un desempeño laboral más bajo, y viceversa.

Coefficiente de Determinación (R²): El coeficiente de determinación (R²) es 0.9002. Este valor indica que aproximadamente el 90.02% de la variabilidad en el desempeño laboral puede ser explicada por la variabilidad en el nivel de estrés en el sector de la salud.

Tabla 4*Regresión, Análisis de Varianza*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	587.4888065	587.4888065	216.4973467	1.65013E-13
Residuos	24	65.1265781	2.713607421		
Total	25	652.6153846			

Nota: Datos referentes a los resultados estadísticos de análisis de ANOVA. Elaboración propia.

Tabla 5*Estadísticos de Regresión.*

	<i>Coficiente</i> <i>s</i>	<i>Error</i> <i>típico</i>	<i>Estadístico</i> <i>t</i>	<i>Probabilida</i> <i>d</i>	<i>Inferior</i> <i>95%</i>	<i>Superior</i> <i>95%</i>	<i>Inferior</i> <i>95.0%</i>	<i>Superior</i> <i>95.0%</i>
Intercepción	45.0522823	0.865947755	52.02655936	3.43722E-26	43.26505396	46.83951061	43.26505396	46.83951061
Valor Estrés	-0.14002703	0.009516683	-14.71384881	1.65013E-13	-0.159668502	-0.120385566	-0.159668502	-0.120385566

Nota: Datos referentes a los resultados estadísticos de análisis de regresión. Elaboración propia.

Análisis de Varianza (ANOVA): El análisis de varianza muestra que la regresión es altamente significativa (valor p muy bajo), lo que respalda la idea de que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el sector de la salud. Para este caso, la variable de nivel de estrés es muy significativa.

Coefficientes de Regresión: La intercepción (45.0523) representa el valor esperado del desempeño laboral cuando el nivel de estrés es cero. Sin embargo, en este contexto, no tiene una interpretación práctica significativa, ya que es poco probable que el nivel de estrés sea cero en la vida real puesto a que las personas no son ajenas a la influencia de factores endógenos o exógenos que no afecten su estabilidad mental.

El coeficiente para el nivel de estrés (-0.1400) es el cambio esperado en el desempeño laboral por cada unidad de cambio en el nivel de estrés. En este caso, un aumento de una unidad en el nivel de estrés se asocia con una disminución de 0.1400 unidades en el desempeño laboral.

A partir de estos coeficientes, se genera la siguiente ecuación que permitirá prever cómo se espera que cambie el desempeño laboral en función del nivel de estrés. Esto puede ser útil para tomar decisiones o planificar estrategias en el sector de la salud relacionadas con la gestión del estrés y el rendimiento laboral.

$$f(x) = -0.14002703x + 45.0522823$$

Donde:

"f(x)" representa el valor estimado del desempeño laboral.

"x" representa el nivel de estrés.

En resumen, los resultados sugieren que, en el sector de la salud, existe una correlación fuerte y negativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. A medida

que el estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir significativamente. Estos hallazgos son estadísticamente sólidos y pueden tener implicaciones importantes para la gestión del estrés y el rendimiento laboral en este campo.

Es decir, a partir de esta investigación, se examinó la relación entre el desempeño laboral y el nivel de estrés en el sector de la salud. Los resultados revelaron una correlación altamente significativa y negativa entre estas dos variables. La ecuación de regresión obtenida, $f(x) = -0.14002703x + 45.0522823$, indica que a medida que el nivel de estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir. Esto sugiere que la gestión efectiva del estrés puede ser esencial para mejorar el desempeño laboral en este sector.

Sin embargo, es importante destacar que existen otras variables potenciales que pueden influir en el desempeño laboral en el sector de la salud y que no se abordaron en este estudio. Factores como la carga de trabajo, el apoyo organizacional, la formación y experiencia del personal, entre otros, pueden también desempeñar un papel significativo en el rendimiento laboral. Por lo tanto, aunque se ha identificado una relación fuerte entre el estrés y el desempeño, es esencial considerar y abordar de manera integral todas las variables relevantes para comprender completamente los factores que influyen en el desempeño laboral en este entorno.

4.5 PROPUESTA

MODELO GENERAL DE LA PROPUESTA

La propuesta actual se basa en los resultados obtenidos tras aplicar el examen para evaluar el estrés laboral. En este documento, se proponen estrategias con el objetivo de reducir los niveles de estrés en el personal, centrándose en factores clave como la estructura organizacional, la tecnología y la falta de cohesión.

Es necesario mencionar que, para conocer si la propuesta planteada tiene efectos positivos en el clima organizacional de la empresa se recomienda realizar una evaluación del estrés anual con profesionales o con el área de recursos humanos presente en Medalso S.A Medicina Solidaria. Se ha considerado el costo del profesional en el análisis financiero que se realizó.

- **ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Introducción:

El presente trabajo busca investigar y analizar el alto nivel de estrés experimentado por el personal de la Clínica debido a su estructura organizacional. Se examinarán los perfiles de ciertos puestos de trabajo para reestructurarlos mediante un levantamiento completo de funciones y se propondrán mejoras para mitigar estos problemas y mejorar el bienestar de los empleados ya que al no contar con procesos claros y definidos afecta el clima laboral entre los empleados que trabajan en Medalso SA. Para mejorar la misma se ha realizado la presente propuesta:

Objetivos:

1. Proponer recomendaciones y estrategias para mejorar la estructura organizacional y reducir el estrés laboral.

Para la aplicación de la propuesta se ha realizado una tabla en donde se especifican las acciones de mejora, el responsable, recursos y el control necesario para llevarlos a cabo, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6

Acciones establecidas para mejorar la estructura organizacional

Acciones de mejora	Responsable	Recursos	Control
Implementar un sistema de gestión de procesos			Anual
Implementar un sistema informático que permita la vinculación de la organización en todas sus áreas.		Manual de procesos	Anual
Describir todos los procesos que se desarrollan en la empresa	Dirección administrativa	Expertos en procesos	
Elaborar un manual de procesos	Dirección de talento humano	Programa informático	
		Instrumento de seguimiento	Anual
Evaluar de manera sistemática los procesos implementados		Programa informativo	
		Material de oficina	Anual
Desarrollar un sistema de monitoreo para la gestión de procesos			Mensual

Distribuir de manera equitativa las tareas y cargas laborales	Permanente
---------------------------------------------------------------	------------

Mejorar la comunicación interna de los trabajadores	Permanente
-----------------------------------------------------	------------

Nota: La tabla muestra las acciones propuestas para mejorar la estructura organizacional

Resultados Esperados:

Con las acciones de mejora propuestas para su implementación se espera mejorar la estructura organizacional de la empresa mediante una mejor organización y sistematización de todos sus procesos.

- **MODERNIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA: OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA REDUCIR EL ESTRÉS EN LA CLÍNICA.**

Introducción:

La tecnología para empresas y organizaciones brinda la posibilidad de gestionar grandes cantidades de datos y métricas objetivas para tomar mejores decisiones. A través de las diversas herramientas digitales, los empleados de alto nivel tienen a su disposición toda la información necesaria para evaluar situaciones concretas. De igual manera, las empresas que incorporan la tecnología a sus procesos aumentan su productividad, porque pueden controlar mejor sus procesos y reducir el tiempo en la ejecución de los mismos, lo cual además aumenta su competitividad en el mercado.

Objetivo:

- Aumentar la productividad de los trabajadores mediante la optimización tecnológica.

En la siguiente tabla se muestra las acciones requeridas para lograr con el objetivo de esta propuesta:

Tabla 7

Acciones propuestas para la optimización tecnológica

Acciones de mejora	Responsable	Recursos	Control
Cotizar e implementar un sistema de registro electrónico de historias clínicas según la necesidad de la organización.		Sistema de registro electrónico de historias clínicas, evoluciones.	Una sola implementación Mantenimiento semestral
Capacitar al personal sobre el sistema de registro electrónico	Dirección administrativa	Personal experto en la utilización del programa para la capacitación.	Anual
Proporcionar dispositivos móviles (Tabletas) al personal de la organización principalmente a médicos y enfermeras	Dirección de talento humano	Dispositivos móviles Instrumento de seguimiento Programa informativo	Anual
Desarrollar un sistema de monitoreo para el seguimiento del uso de la tecnología implementada		Material de oficina	Anual

Nota: La tabla muestra las acciones requeridas para la optimización tecnológica

Resultados esperados:

Al adoptar estas medidas y utilizar la tecnología para simplificar y agilizar la documentación médica, es posible reducir el estrés y mejorar la eficiencia en la clínica. Sin embargo, es importante realizar una transición gradual y brindar el apoyo necesario al personal durante el proceso de implementación tecnológica.

- **FORTALECIMIENTO DE LA COHESIÓN ENTRE EMPLEADOS DE LA CLÍNICA PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL**

Introducción:

La cohesión del equipo es la fuerza y el alcance de la conexión interpersonal existente entre los miembros de un grupo. Es este vínculo interpersonal lo que hace que los miembros participen fácilmente y permanezcan motivados para lograr los objetivos establecidos.

Esta propuesta se centra en abordar la falta de cohesión entre los empleados de la clínica, un problema que puede afectar la comunicación y la colaboración en el lugar de trabajo. Se propone implementar actividades lúdicas para mejorar la cohesión y el espíritu de equipo entre el personal de la clínica.

Objetivos:

- Fortalecer la cohesión entre empleados de la empresa para mejorar el clima organizacional mediante actividades lúdicas.

Las acciones de mejora establecidas para fortalecer la cohesión se mencionan a continuación:

Tabla 8*Acciones propuestas para fortalecer la cohesión de la organización*

Acciones de mejora	Responsable	Recursos	Control
Identificar los desafíos que contribuyen la falta de cohesión.			Anual
Desarrollar e implementar actividades lúdicas que fomenten la colaboración, comunicación y confianza.			Semestral
Evaluar el impacto de las actividades de cohesión en equipo y el ambiente laboral en general.	Dirección administrativa Dirección de talento humano	Instalaciones para el desarrollo de las actividades recreativas, deportivas. Material de oficina	Anual
Realizar actividades recreativas, deportivas y sociales que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con los directivos			Anual

Nota: La tabla muestra las acciones necesarias para fortalecer la cohesión

Ejemplos de Juegos para Mejorar la Cohesión:

1. **Juego de "Torre de Bloques":** Los empleados trabajan juntos para construir una torre utilizando bloques de construcción. Este juego promueve la colaboración, la planificación y la coordinación.
2. **Búsqueda del Tesoro en el Lugar de Trabajo:** Se organizan pistas y enigmas en toda la clínica, y los empleados deben trabajar en equipos para resolverlos y encontrar "el tesoro". Esto fomenta la comunicación y la resolución de problemas en equipo.
3. **Juego de Roles Reversibles:** Los empleados asumen los roles de sus colegas durante un día, lo que les permite comprender mejor las responsabilidades y desafíos de los demás. Esto puede mejorar la empatía y la comprensión mutua.
4. **Círculo de Compartir Historias:** Los empleados se reúnen en un círculo y comparten historias personales o anécdotas relacionadas con el trabajo. Esto ayuda a construir la confianza y el sentido de comunidad.

Resultados Esperados:

Se espera que las actividades lúdicas mejoren la cohesión entre los empleados de la clínica, lo que a su vez podría mejorar la comunicación y la colaboración en el trabajo diario. Un ambiente laboral más cohesionado puede llevar a un mejor desempeño y satisfacción laboral.

De igual manera, se ha propuesto realizar sesiones específicas para mejorar el clima organizacional en general. Estas sesiones las pueden ejecutar la dirección de talento humano de la empresa, procurando la integridad del personal. Se propone también un análisis del clima organizacional en general de manera anual para conocer el impacto de

las medidas implementadas o por el contrario identificar aspectos de la organización que necesiten de una revisión y mejora.

- **SESIONES CONCRETAS INCORPORADAS EN LA PROPUESTA**

Sesión 1 Estrés Organizacional

Durante la inauguración de la primera sesión, se brindará una introducción a todos los participantes, abordando de manera inicial qué es el estrés laboral, las razones de su aparición y los síntomas asociados.

Figura 42

Estrés laboral



Tema de capacitación: Prevención del estrés laboral

Objetivo: Fomentar estrategias para la prevención del estrés organizacional en el personal Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la Ciudad de Cuenca.

Dirigido a: Todo el Personal

Duración: 45 minutos

DESARROLLO

Presentación

En una primera instancia, los miembros del personal se organizarán en parejas y tendrán un lapso de 5 minutos para indagar información personal de su compañero, abarcando aspectos como nombre, edad, profesión, estado civil, entre otros. A continuación, cada participante presentará a su pareja ante el conjunto del grupo.

Contenido

Una presentación teórica sobre el estrés laboral y las medidas prácticas de prevención se llevará a cabo, empleando material didáctico para abordar los siguientes temas:

- Definición de estrés laboral
- Identificación de las causas y consecuencias del estrés en el ámbito laboral
- Exploración de las distintas fases del estrés laboral
- Análisis de los síntomas fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales asociados al estrés
- Proyección de un video informativo:

https://www.youtube.com/watch?v=PPB6NIyXC5M&ab_channel=Egarsat

Enfoques para evitar el estrés :

- Regulación de las respuestas físicas, actitudes y respuestas mentales ante el estrés.
- Gestión efectiva del tiempo.
- Práctica de técnicas de respiración y relajación muscular.
- Incorporación de pausas activas, sesiones de risoterapia, juegos de expresión y movimiento para aliviar la tensión.

Cierre

Concluyendo la sesión, se invitará a la participación activa del personal a través de una dinámica de cierre. Consistirá en la realización de cinco ejercicios de respiración y relajación, acompañados de música instrumental que promoverá el bienestar físico y emocional. Al finalizar, se solicitará a tres participantes que compartan brevemente sus reflexiones sobre la sesión y sus experiencias relacionadas con el estrés. También se proporcionarán recomendaciones de música adecuada para esta actividad.

Música recomendada:

<https://www.youtube.com/watch?v=DfH0w87eLSY&t=1594s>

Figura 43

Ejercicios de respiración



Para la práctica de los ejercicios de respiración, se sugiere utilizar la música proporcionada en el enlace ubicado en la parte superior, con el propósito de generar un ambiente relajado para el personal durante la realización de estas actividades. Se destaca que esta actividad, de carácter opcional, no deberá extenderse más allá de los 5 minutos durante esta sesión.

Sesión 2 Inteligencia emocional

En el inicio de la segunda sesión, tras dar la bienvenida a todos los participantes, se llevará a cabo una dinámica de presentación con el objetivo de crear un ambiente cómodo y facilitar una retención más efectiva de los contenidos que se presentarán. A través de esta sesión, se busca familiarizar al personal con el concepto de inteligencia emocional y destacar cómo esta puede desempeñar un papel crucial en la mitigación del estrés asociado con las responsabilidades diarias.

Figura 44

Inteligencia emocional



Tema de capacitación: Inteligencia emocional dentro del trabajo

Objetivo: Contemplar la relevancia que posee la gestión de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

Dirigido a: Personal de enfermería

Duración: 1 hora

DESARROLLO

Presentación

Cada miembro del grupo escribirá en un papel una emoción, y a través del juego "tingo, tingo tango", se seleccionará un participante. Este deberá representar la emoción que ha escrito en su papel, teniendo la opción de incorporar alguna anécdota laboral en su dramatización.

Contenido

Presentación teórica sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral mediante la utilización de material didáctico, abordando los siguientes puntos:

- Definición de inteligencia emocional.
- Importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral.
- Estrategias para mejorar la inteligencia emocional en el trabajo.
- Desarrollo de habilidades en comunicación asertiva.
- Análisis del lenguaje corporal.
- Práctica de la meditación.
- Fomento de la escucha activa y sincera.
- Evaluación de la situación mediante análisis.
- Proyección de un video informativo:

https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrI&ab_channel=FullPerception

Cierre

La dinámica al final permite a los participantes simbólicamente cargar el globo con los problemas o molestias que podrían afectar su felicidad o tranquilidad en el trabajo. El propósito es permitirles expresar de manera privada aquellas cosas que les incomodan sin necesidad de compartirlas con los demás.

- Cada participante recibirá un globo para llevar a cabo la actividad.
- Luego, se solicitará que cierren los ojos y reflexionen sobre una situación laboral que les genere emociones negativas.
- Se les instará a inflar el globo mientras lo llenan mentalmente con esa emoción adversa.
- Al llegar a tres, se les pedirá que aprieten el globo hasta que explote, eliminando así la emoción que les causaba malestar.
- Al concluir la actividad, se resaltarán que la inteligencia emocional puede reducir el estrés laboral de manera tan simple como reventar un globo.

Sesión 3 Clima organizacional

En el inicio de la tercera sesión, tras dar la bienvenida a todos los participantes, llevaremos a cabo una dinámica de presentación con el objetivo de generar un ambiente de comodidad. Durante esta sesión, nos enfocaremos en proporcionar a los participantes las pautas esenciales para efectuar trabajos en equipo, facilitándoles así la implementación de estas directrices en sus actividades laborales cotidianas.

Figura 45

Clima organizacional



Tema de capacitación: Ambiente organizacional

Objetivo: Optimizar el entorno laboral a través de enfoques y tácticas colaborativas para fomentar un ambiente más positivo y productivo.

Dirigido a: Todo el personal

Duración: 40 minutos

DESARROLLO

Presentación

Todos los participantes deben organizarse formando un cuadrado y entrelazarse tomándose de las manos. Aquellos ubicados en las esquinas deben generar una onda, mientras que los que se encuentran en el centro deben dar un paso hacia adelante. Se realizará el desplazamiento cada dos pasos, repitiendo las acciones. La actividad concluye exitosamente cuando todos logran ejecutar estas tres acciones de manera coordinada.

Contenido

Presentación teórica sobre el clima organizacional en el ámbito laboral, haciendo uso de material didáctico para abordar los siguientes puntos:

- Definir conceptualmente el clima organizacional en entornos empresariales.
- Estrategias para mejorar y fortalecer el clima organizacional.
- Fomentar la objetividad en la ejecución de las tareas laborales.
- Inspirar a líderes que promuevan un ambiente positivo.
- Inversión en Formación y Desarrollo para el personal.
- Desarrollar habilidades de escucha activa.
- Flexibilidad en las metodologías de trabajo.
- Estimular el crecimiento personal de los colaboradores.
- Fomentar la colaboración y trabajo en equipo.

Actividad para mejorar el clima organizacional

El triunfo de un equipo de trabajo reside en la combinación de las diversas habilidades de sus miembros. A través de esta dinámica de inteligencia emocional, buscamos que tanto líderes como colaboradores puedan reconocer la diversidad de fortalezas presentes en el grupo y cómo estas influyen en el logro de metas compartidas.

Un ejemplo ilustrativo es el sentido del humor, quizás no esencial para la producción de un producto, pero puede ser fundamental para superar momentos críticos o enfrentar desafíos en equipo. La dinámica consiste en que cada participante destaque dos o tres cualidades de sus compañeros y superiores, compartiendo esos aspectos positivos que cada profesional aporta al entorno laboral. De esta manera, se promueve una apreciación más profunda de las habilidades individuales y su contribución al éxito conjunto.

Pasos del Proceso:

1. Organización en Columnas:

Dividir al grupo en dos columnas enfrentadas, asegurándose de que ambas tengan el mismo número de participantes.

2. Reflexión Positiva:

Cada participante debe tomar un momento para reflexionar y identificar dos aspectos positivos sobre el compañero que está enfrente.

3. Valoración del Aporte Laboral:

Además de los puntos positivos, cada individuo debe considerar una razón específica por la cual el compañero es fundamental para el éxito en el trabajo.

Cierre

En esta actividad de intercambio de roles, los participantes asumen distintas funciones dentro del juego, como el papel de jefe, empleado o cliente. A partir de esta dinámica, se plantea la resolución de situaciones específicas relacionadas con cada rol. El

propósito fundamental radica en proporcionar una comprensión más profunda de las responsabilidades y perspectivas de los demás en la empresa, fomentando la interacción y colaboración para enriquecer la convivencia laboral.

Los participantes asumen roles diferentes, experimentando desde diversas perspectivas dentro de la empresa. Se plantea una situación concreta que involucra las responsabilidades y desafíos de cada rol asignado. El objetivo es que, a través de este intercambio de roles, los participantes adquieran una apreciación más completa de las funciones y contribuciones de sus compañeros en el entorno laboral.

Esta dinámica busca no solo fomentar la comprensión mutua, sino también promover la colaboración efectiva, contribuyendo así a fortalecer la cohesión y el ambiente de trabajo positivo en la empresa.

Sesión 4 Influencia de líder

Entre los factores preponderantes que impactan negativamente en el estrés laboral dentro de nuestra organización, destaca la "influencia del líder". Por esta razón, se considera imperativo implementar medidas orientadas a mejorar las habilidades de liderazgo entre el personal administrativo y jefes de enfermería de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la Ciudad de Cuenca.

Figura 46

Clima organizacional



El compromiso de un líder no solo radica en atraer y retener talento, sino también en el desarrollo de habilidades que fomenten la formación de equipos sólidos en el entorno empresarial. El éxito de la empresa depende no solo de la concepción de estrategias de calidad, sino también de la ejecución y liderazgo eficaz para convertir esas estrategias en resultados tangibles. Un líder competente sostiene y viabiliza todo este proceso.

En este contexto, se proponen las siguientes medidas específicas:

Fomentar la Cultura de Trabajo en Equipo: Promover activamente la colaboración entre los miembros del equipo con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales.

Establecer un Proceso de Seguimiento y Retroalimentación: Implementar un sistema estructurado para dar seguimiento y proporcionar retroalimentación efectiva sobre los resultados obtenidos.

Capacitación en Habilidades Clave: Brindar capacitación a los responsables del personal, enfocándose en el desarrollo de habilidades fundamentales como comunicación efectiva, liderazgo de equipos, resolución de problemas, retroalimentación constructiva y fomento de un ambiente laboral saludable, entre otros.

Se propone llevar a cabo una sesión de capacitación detallada que abarque los aspectos mencionados, con el objetivo de fortalecer las competencias del liderazgo dentro del equipo administrativo. Estas medidas buscan no solo abordar el estrés laboral, sino también cultivar un entorno de trabajo positivo y productivo mediante el fortalecimiento del liderazgo y el desarrollo integral del personal.

Tema de capacitación: Habilidades de liderazgo

Objetivo: Promover el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de liderazgo dentro del equipo de trabajo

Dirigido a: Personal administrativo y jefes de enfermería

Duración: 1 hora

DESARROLLO

Presentación

Esta actividad implica la generación de ideas mediante una lluvia de conceptos, donde cada participante comparte una cualidad que considera fundamental en un líder

efectivo. El propósito subyacente es comprender las perspectivas de los demás en relación con las responsabilidades y características que definen a un líder competente. De esta manera, se busca proporcionar al líder una visión detallada de las expectativas de su equipo, permitiéndole adaptarse de manera efectiva a las necesidades y aspiraciones del grupo. Este intercambio de ideas contribuye a fortalecer la comunicación y a establecer una comprensión mutua más sólida dentro del entorno laboral.

Contenido

Esta propuesta abarca una fundamentación teórica y práctica en torno al liderazgo, explorando diversos aspectos fundamentales para el crecimiento y eficacia del liderazgo. Se abordarán los siguientes elementos:

- Identificación y análisis de las cualidades esenciales que distinguen a un líder efectivo
- Orientación hacia la escucha activa y la comunicación eficiente como pilares esenciales del liderazgo.
- Práctica de escuchar de manera activa y receptiva a las perspectivas del equipo
- Comunícate lo más eficiente posible (Habla menos, escucha más)
- Exploración de la importancia de la pasión y la coherencia en el liderazgo
- La necesidad de tomar decisiones sólidas y el impacto de estas en la dirección del equipo.
- Orientación sobre cuándo y cómo intervenir
- El autoconocimiento y autocontrol emocional
- Estrategias para motivar y mantener un equipo enfocado
- Complementación de la sesión con la proyección de un video informativo

https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA&ab_channel=FullPerception

Cierre

Para esta dinámica, se organizarán equipos compuestos por siete participantes, totalizando cuatro equipos. Cada equipo elegirá un líder, al cual se le entregará una caja de cartón que contiene un objeto oculto. La caja estará provista de dos agujeros, uno a cada lado (derecho e izquierdo), por los cuales el líder insertará la mano para tocar el objeto. El líder describirá el objeto a sus compañeros, y estos, basándose en esas descripciones, deberán dibujar el objeto. El equipo que logre un dibujo más fiel al objeto contenido en la caja será el ganador. Al finalizar la actividad, se llevará a cabo una reflexión conjunta sobre la importancia de la comunicación efectiva entre el líder y su equipo.

Estas dinámicas de liderazgo se diseñan específicamente para directivos y responsables en la empresa, con el objetivo de mejorar y fortalecer sus habilidades. Se alejan de las antiguas fórmulas de "orden y mando", siendo esenciales para fomentar un trabajo en equipo eficiente y exitoso en el entorno empresarial actual. Estas prácticas enfocadas en el liderazgo no solo impulsan la comunicación, sino que también fomentan la colaboración y el entendimiento mutuo, fundamentales en un ambiente laboral moderno y productivo.

Sesión 5 Trabajo en equipo

La carencia de cohesión entre el personal administrativo emerge como un factor significativo que contribuye al estrés en el entorno laboral. Esta falta de integración grupal puede generar un clima laboral adverso, propenso a causar malestar y estrés entre los colaboradores. En respuesta a esta problemática, se proponen las siguientes medidas para abordar y mitigar estos efectos negativos.

Figura 47

Trabajo en equipo



Tema de capacitación: Trabajo en equipo

Objetivo: Estimular el desarrollo de competencias comunicativas dentro del equipo con el fin de posibilitar la creación de grupos de trabajo altamente eficaces, enfocados en alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Dirigido a: Personal de enfermería

Duración: 45 minutos

DESARROLLO

Presentación

La iniciativa se centra en el estímulo y desarrollo de las habilidades de comunicación dentro del personal, con el propósito de capacitarlos en la formación de grupos de trabajo altamente eficientes, todos alineados hacia el logro exitoso de los objetivos organizacionales. Este enfoque busca no solo fortalecer la comunicación individual, sino también fomentar una colaboración sinérgica que optimice los resultados y contribuya al progreso general de la organización.

Contenido

Esta sesión proporcionará un enfoque integral tanto teórico como práctico sobre el trabajo en equipo, abordando aspectos esenciales que incluyen:

- Exploración del concepto de cohesión en el ámbito laboral
- Distinguiendo Grupo de Equipo
- La inteligencia emocional se integra y beneficia al trabajo
- Identificación y discusión de factores esenciales trabajo en equipo

Cierre

La dinámica del globo aerostático se desencadena por la naturaleza desafiante de las decisiones grupales. Esta situación extrema simula un escenario en el que los trabajadores deben colaborar para superar dificultades y sobrevivir. Se les insta a imaginar que viajan en un globo aerostático, enfrentándose a la amenaza de su caída. La pregunta clave es: ¿Cuál de los sobrevivientes optará por abandonar el globo?

Previo al inicio de la actividad, seguimos un proceso de preparación que comprende los siguientes pasos:

1. Técnica Básica de Respiración:

- Iniciamos con una técnica elemental de respiración para establecer un ambiente relajado y propicio para la participación.
2. Posición Cómoda:
 - Seleccionamos una posición cómoda para que los participantes se sientan relajados y receptivos a la dinámica que se llevará a cabo.
 3. Conteo Lento del Uno al Diez:
 - Realizamos un conteo lento del uno al diez, enfocándonos en facilitar la concentración y la calma mental.
 4. Mente en Blanco:
 - Inducimos a los participantes a colocar sus mentes en blanco, preparándolos para la actividad inminente.

Este ejercicio no solo promueve la toma de decisiones colaborativa, sino que también despierta la creatividad y la capacidad de enfrentar situaciones críticas. La dinámica busca fortalecer las habilidades de resolución de problemas y la cohesión grupal, ofreciendo una experiencia participativa única para los integrantes del equipo.

Actividad Colaborativa para Fortalecer el Trabajo en Equipo

Tema: “Dibujando a ciegas”

Duración: 10-15 min

Participantes: 2 personas o más

Material: Papel, lápiz y fotos

Para llevar a cabo esta dinámica, organiza al personal en parejas y sugiere que se sienten espalda con espalda. Proporciona a uno de los miembros un lápiz y papel, mientras

que al otro le entregas una foto. La persona con la foto deberá describirla a su compañero sin revelar directamente su contenido. Por ejemplo, si la imagen representa un gusano en una manzana, se le prohíbe decir explícitamente: "Dibuja una manzana con un gusano en ella". La persona con el lápiz y el papel dibujará lo que interprete de la descripción verbal. Establece un límite de tiempo, idealmente entre 10 y 15 minutos.

Esta actividad está diseñada para centrarse en la interpretación y la comunicación. Al finalizar los dibujos, resulta fascinante observar cómo el dibujante interpreta la descripción del compañero.

Para complementar la dinámica, se realizará la presentación de un vídeo informativo sobre trabajo en equipo.

https://www.youtube.com/watch?v=pidhWGD-m_A&ab_channel=PerformiaColombia-Chile

Con el objetivo de promover la interpretación efectiva y la comunicación clara dentro del equipo, además de ofrecer una experiencia reflexiva al observar las distintas interpretaciones surgidas durante la actividad. La presentación del vídeo busca enriquecer el aprendizaje, proporcionando información adicional sobre el trabajo en equipo y sus beneficios.

Presupuesto estimado

Una vez diseñado la propuesta con el objetivo de mejorar el clima organizacional de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria es importante realizar un presupuesto estimado en donde se detalle el costo de la inversión que implicaría la implementación de la misma. A continuación, se ha establecido los rubros de las propuestas establecidas:

Tabla 9*Análisis financiero de la aplicación de la propuesta*

Descripción	Actividad	Costo		
		Cantidad	C. unitario	C. Total
Mejora de la estructura organizacional	Manual de procesos	1	\$ 150.00	\$ 150.00
	Persona experta en procesos	1	\$ 200.00	\$ 200.00
	Programa informático	1	\$ 500.00	\$ 500.00
	Instrumento de seguimiento	1	\$ 50.00	\$ 50.00
	Programa informativo	1	\$ 50.00	\$ 50.00
	Material de oficina	1	\$ 50.00	\$ 50.00
Subtotal				\$ 1000.00
Optimización tecnológica	Sistema de registro electrónica de historias clínicas, evoluciones	1	\$ 500.00	\$ 500.00
	Mantenimiento semestral del sistema	2	\$ 50.00	\$ 100.00
	Capacitación del sistema por personal experto	1	\$ 100.00	\$ 100.00
	Dispositivos móviles	10	\$ 250.00	\$ 2500.00
	Instrumentos de seguimiento	1	\$ 50.00	\$ 50.00
	Programa informativo	1	\$ 50.00	\$ 50.00
	Material de oficina	1	\$ 50.00	\$ 50.00
	Subtotal			
Fortalecimiento de la cohesión	Instalaciones para el desarrollo de actividades recreativas	4	\$ 150.00	\$ 600.00
	Material de oficina	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Subtotal				\$ 700.00
Materiales para el desarrollo de las sesiones	Material audiovisual	6	\$ 50.00	\$ 300.00
	Material de oficina	6	\$ 30.00	\$ 180.00
Subtotal				\$ 480.00
Especialista que para la evaluación del estrés organizacional		1	\$ 500.00	\$ 500.00
Subtotal				\$ 500.00
Total				\$ 6030.00
Presupuesto anual estimado				\$ 6030.00

Cabe recalcar que el costo de los programas para la mejora de la estructura organizacional y de la optimización tecnológica solo se realizará una única vez, al igual que la compra de dispositivos móviles, ya que estos programas y dispositivos suelen ser durables. Así mismo, una vez instaladas el costo será del mantenimiento preventivo que se requiera para su normal funcionamiento.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Dentro de esta investigación, se logró analizar y detallar las responsabilidades de cada puesto laboral mediante la utilización de una matriz específica para el levantamiento de los mismos en los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca, en donde se evidenciaron la presencia de 17 cargos, los mismos ejecutan varias actividades muy importantes y diversas, que poseen diferentes dificultades y frecuencia, pero sin estos la empresa no pudiera funcionar adecuadamente.
- Se analizó los indicadores de desempeño de cada puesto de trabajo de los empleados de Medalso S.A. en donde se encontró que el 34.6% de los trabajadores tienen un desempeño excelente, pero el mismo porcentaje tiene un desempeño regular. Se pudo observar también que el desempeño de los cargos que realiza una persona en general es excelente, por ende, se deduce que el desempeño baja cuando necesitan la colaboración de otras áreas.
- De la misma manera, se procedió a evaluar el nivel de estrés entre los empleados. Dicha evaluación abarcó varias dimensiones, como el ambiente de la organización, la configuración, el ámbito laboral, el recurso tecnológico, el impacto del líder, la ausencia de unidad y el apoyo del equipo. Los hallazgos resaltan que el 19% de los empleados enfrentan al alto grado de estrés debido a una carencia en la cohesión y respaldo grupal. En la mayoría de las áreas evaluadas, los empleados demostraron la presencia de estrés.

- A través de este estudio, se logró establecer una conexión en el grado de estrés organizacional y el rendimiento en el trabajo de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria en Cuenca. Los resultados indican una conexión importante entre el grado de estrés y el rendimiento en el trabajo, caracterizada por ser inversa. En otras palabras, a medida que los niveles de estrés crecen, la eficiencia en el trabajo tiende a disminuir.

5.2.Recomendaciones

- Se debe tomar en cuenta que para el análisis del estrés se necesitan de instrumentos validados por parte de las organizaciones pertinentes, se debe tomar en cuenta que existen numerosos instrumentos, pero se debe escoger el instrumento más adecuado dependiendo del análisis a realizar.
- Es de mucha importancia realizar este tipo de estudios en diferentes empresas, así se podrá conocer el manejo de las mismas por parte de los directivos y líderes.
- Se sugiere a la empresa llevar a cabo una evaluación de estrés de manera anual en los empleados, segmentada por áreas. Este enfoque permitirá identificar los posibles problemas internos que puedan surgir y tomar acciones de corrección adecuadas con el propósito de corregir el entorno laboral del personal. Al abordar estos aspectos, es más probable que los empleados experimenten un aumento en su desempeño y eficacia en sus labores diarias.

Referencias

- Abanto, E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19*. [tesis de grado], Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590>
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *:CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (7ma. ed. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Carriel, K. (2020). *Presión laboral y su incidencia en el rendimiento profesional de las secretarías*. [Tesis de grado], Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7859>
- Domínguez, F. (2015). *INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA*. Obtenido de https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/30165/fichero/Cap%C3%ADtulo+2_Introducci%C3%B3n+al+An%C3%A1lisis+de+Puestos+de+Trabajo+y+descripci%C3%B3n+de+la++Metodolog%C3%ADa+emplea.pdf
- ESUCOMEX, I. P. (2014). *ANÁLISIS DE CARGO*. Obtenido de <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/ARX2404/SEMANA%203/LECTURA%201.pdf>

- Factorial asesoría en Recursos Humanos. (2023). *Indicadores en evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/>
- Hormaza, A., Ceballos, M., & Barón, J. (2021). *Factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés que Inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero*. [Tesis de grado], Universidad Escuela Colombiana de Carreras Intermedias.
- Huamancayo, K. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo*. [Tesis de grado], Universidad Nacional Agraria de la Selva . Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1841>
- Instituto Nacional de la Salud de México. (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Lara, C., & Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. [Tesis de grado], Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34785>
- Moreira, S., & Gema, Z. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone*. [Tesis de grado], Escuela Superior Politécnica de Manabí "Manuel Félix López",. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1477>

- Neira, K., & Mora, S. (2020). *INCIDENCIA DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEIRASOLVEN S.A DE GUAYAQUIL*. [Tesis de grado], Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52941>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Rodríguez, M. (2010). EL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL. *Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral. El estrés y sus causas*. Castilla.
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral OIT/OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

INFORMACIÓN LABORAL

Genero•.....Edad•.....

Estado civil•.....Nivel de estudios•.....

Cargo•.....

Instrucciones

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

NOTA: Este cuestionario servirá para un caso de estudio académico para analizar el estrés organizacional y los datos obtenidos no serán conocidos por las autoridades de esta institución es por ello que no se requiere nombres del colaborador.


Nº	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							

5	El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.								
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.								
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.								
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la clínica no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la clínica me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la clínica me causa estrés								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								

20	El que la clínica carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

Anexo 2. Evaluación de Desempeño

 médica del sur CLINICA DE ESPECIALIDADES	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		Código:	
			ED-ADM- 001	
				Versión: 001
NOMBRE DEL EVALUADO:		Cargo:	Servicios Generales	
NOMBRE DEL EVALUADOR:			Desde:	
			Hasta:	
UNIDAD:				
1 : ACTIVIDADES Y RESULTADOS				
Colocar las 3 o 5 actividades esenciales definidas en el perfil de cargo con los resultados alcanzados y luego encerrar con un círculo la calificación correspondiente.				
Actividades esenciales del cargo	Resultados Alcanzados	Valoración		
Recibir los materiales que llegan a bodega de insumos de limpieza y almacenarlos.		(4) Cumple totalmente		
		(3) Cumple frecuentemente		
		(2) Cumple ocasionalmente		
		(1) Cumple rara vez		
		(0) Nunca		
Revisar el stock de materiales de limpieza de la Clínica.		(4) Cumple totalmente		
		(3) Cumple frecuentemente		
		(2) Cumple ocasionalmente		
		(1) Cumple rara vez		
		(0) Nunca		
Realizar toda tarea que asigne el jefe inmediato		(4) Cumple totalmente		
		(3) Cumple frecuentemente		
		(2) Cumple ocasionalmente		
		(1) Cumple rara vez		

		(0) Nunca
Supervisar la desinfección todas las áreas, donde se encuentran los pacientes, usuarios.		(4) Cumple totalmente
		(3) Cumple frecuentemente
		(2) Cumple ocasionalmente
		(1) Cumple rara vez
		(0) Nunca
 <p>médica del sur CLINICA DE ESPECIALIDADES</p>	<h2>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</h2>	Código:
		ED-ADM-001
		Versión: 001
Recolectar los desechos infecciosos, de acuerdo a la normativa y almacenarlos en el espacio asignado justo para ello.		(4) Cumple totalmente
		(3) Cumple frecuentemente
		(2) Cumple ocasionalmente
		(1) Cumple rara vez
		(0) Nunca

Total

VALORACION COMPETENCIAS	No la posee (0)	Insuficiente (1)	Aceptable (2)	Notable (3)	Sobresaliente (4)	Comentarios por competencia
Responsabilidad						
Comunicación						
Trabajo en Equipo						
Adaptabilidad						
Flexibilidad						


Total:

Parte 111: EVALUACIÓN INTEGRAL DE DESEMPEÑO

(Actividades y Competencias)

Colocar el total obtenido en cada evaluación y sumar el puntaje total de las mismas.

TOTAL OBTENIDO, ACTIVIDADES DEL CARGO TOTAL OBTENIDO 1 COMPETENCIAS

 <p>médica del sur CLINICA DE ESPECIALIDADES</p>	<p align="center">EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p>	<p>Código: ED-ADM- 001</p>
		<p>Versión: 001</p>
<p>PUNTAJE TOTAL:</p>		
<p>DESCRIPCIÓN:</p>		

Escala para 5 Actividades y 5 Competencias

Excelente. - Desempeño esperado, de 37 a 40 puntos.

Muy bueno. - Desempeño satisfactorio y puede requerir un plan de acción, de 32 a 36 puntos. Regular. - Desempeño medianamente satisfactorio y requiere un plan de acción, 21 a 31 puntos. Deficiente. - Desempeño sujeto a análisis de 0 a 20 puntos.

Escala para 3 Actividades y 5 Competencias

Excelente. - Desempeño esperado, de 31 a 32 puntos.

Muy bueno. - Desempeño satisfactorio y puede requerir un plan de acción, de 24 a 30 puntos. Regular. - Desempeño medianamente satisfactorio y requiere un plan de acción, 13 a 23 puntos. Deficiente. - Desempeño sujeto a análisis de 0 a 12 puntos.

COMENTARIOS DEL EVALUADOR:

¿Sugiere la permanencia del evaluado?

SI	
----	--

NO	
----	--

FIRMAS:	
Evaluado'	
Evaluador	
Fecha de Evaluación:	

Anexo 3. Portada del libro base del cuestionario de Ivancevich “Estrés en el trabajo, Un reto colectivo”



Anexo 4. Fotografías

Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8



Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11



Fotografía 12



Fotografía 13



Fotografía 14



Fotografía 15



Fotografía 16



Fotografía 17



Fotografía 18



Fotografía 19



Fotografía 20



Fotografía 21



Fotografía 22



Fotografía 23



Fotografía 24



Fotografía 25



Fotografía 26



Fotografía 27



Fotografía 28



Fotografía 29





Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

Declaración y Autorización

Nosotras, García Álava Yomaira Germania C.C: # 1314676972 y Moncayo Ortiz Silvia Irene, con C.C: # 0102802162 autores del trabajo de titulación: *Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de diciembre del 2023

f. _____

Nombre: Yomaira Germania García Álava
C.C: 1314676972

f. _____

Nombre: Silvia Irene Moncayo Ortiz
C.C: 0102802162

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Yomaira Germania García Álava y Silvia Irene Moncayo Ortiz		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Dr. Sergio Nuñez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD :	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de diciembre del 2023	No. DE PÁGINAS:	136
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estrés organizacional y desempeño laboral		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Estrés organizacional, salud y estrés, desempeño laboral, trabajo en equipo y ambiente laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente trabajo titulado “Análisis del estrés organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de Medalso S.A. Medicina Alternativa Solidaria de la ciudad de Cuenca”. Se planteó un objetivo general enfocado en analizar el impacto del estrés organizacional en el rendimiento de los empleados. Para lograrlo, se implementó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño de tiempo transversal no experimental. El estudio se enfocó en una población compuesta por 34 individuos, que abarcó Directivos, jefes y personal de áreas técnicas, los cuales fueron considerados como unidades de análisis. La evaluación del nivel de estrés entre los empleados se realizó utilizando un cuestionario de estrés laboral estandarizado y validado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Los resultados revelaron aspectos significativos, incluyendo áreas como el clima laboral, la estructura organizativa, la dinámica de trabajo, la tecnología implementada, la influencia del liderazgo y la cohesión y respaldo grupal. Destacó que un 19% de los trabajadores experimentaron un nivel alto de estrés debido a la falta de cohesión y respaldo dentro del grupo. En una gran mayoría de áreas evaluadas, los empleados demostraron la presencia de niveles de estrés, lo que indica la importancia de abordar estos factores para mejorar el bienestar y el rendimiento en el entorno laboral.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0984328017/ 0958608959	E-mail: silvia.moncayo01@cu.ucsg.edu.ec yomaira.garcia@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: 0992410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			