

**Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo**

**Analysis of the influence of work stress on the productivity of employees in the human talent area of the General Hospital Portoviejo**

**Mariuxi Dolores Vera-Párraga<sup>1</sup>**

**Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador**  
**mariuxy\_vera@hotmail.com**

**Grether Lucía Pérez-Real<sup>2</sup>**

**Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador**  
**gperez@pucesm.edu.ec**

**[doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291)**

V7-N4-2 (ago) 2022, pp. 521-542 | Recibido: 29 de julio de 2022 - Aceptado: 18 de agosto de 2022 (2 ronda rev.)  
Edición especial

---

1 Ingeniera Comercial por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5320-6315>

2 Doctora en Ciencias Técnicas. Docente titular de la carrera de Ingeniería Industrial Facultad de Matemática, Física y Química de la Universidad Técnica de Manabí  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4792-6217>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El presente artículo tuvo como objetivo, desarrollar un análisis de la influencia del estrés laboral crónico en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo, que presentaban diversas dificultades a nivel psicoemocional, psicosocial y falta de rendimiento.

Para alcanzar el objetivo de conocer las causas que producen estos desórdenes, partimos de la hipótesis de que la carga laboral, el espacio físico – ambiente de trabajo y la situación de encierro afectaron con mayor vehemencia el estado psicoemocional de los funcionarios. Por tal motivo, se emplearon diversos dispositivos de investigación, fichas de observación, encuestas a los usuarios, entrevistas al personal responsable, cuestionarios digitales, que finalmente arrojaron resultados, los cuales permitieron realizar recomendaciones, que fueron aplicadas, entre estas la organización de dos talleres cortos para apoyo al personal, finalmente se pudo volver a implementar la ficha psicoemocional, notando mejoría en un 26% de las diversas variables, que correspondían a las afectaciones psicosociales, psicoemocionales, rendimiento laboral de los funcionarios y su devenir en la atención al usuario.

Los resultados muestran que no existe relación estadísticamente significativa, entre el estrés laboral crónico y el desempeño de los trabajadores dentro del contexto de trabajo analizado, sin embargo, es un factor crucial, el ambiente de trabajo y la carga de tareas para la salud mental y física, que, de alguna manera, influencia en el servicio al usuario. La investigación tuvo una duración de un año desde 2021 a 2022, destinado a un universo de 12 personas pertenecientes al área de talento humano del hospital, entre los 30 a 50 años, con variadas profesiones y roles dentro de su ámbito laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral; empatía, proactividad laboral; servicio al usuario; estabilidad psicoemocional; Síndrome de Burnout

## ABSTRACT

The objective of this article was to develop an analysis of the influence of work stress on the performance of employees in the human talent area of the General Hospital Portoviejo, who presented various difficulties at the psych emotional, psychosocial level and lack of performance.

To hit the target the objective, to know the causes that produce these disorders, we start from the hypothesis that the workload, the physical space - work environment and the confinement situation affected with greater vehemence the psycho-emotional state of the employees. For this reason, various research devices were used: observation sheets, user surveys, interviews with responsible personnel, digital questionnaires, which finally yielded results which allowed recommendations to be made, which were applied, including the organization of two workshops short for staff support; finally it was possible to re-implement the psycho-emotional file, noting improvement in 26% of the various variables which corresponded to psychosocial, psycho-emotional affectations, work performance of officials and their evolution in user service.

The results show that there is no statistically significant relationship between chronic work stress and the performance of workers within the analyzed work context, however, the work environment and the workload for mental and physical health are a crucial factor which somehow influences the service to the user. The research lasted one year from 2021 to 2022, aimed at a universe of 12 people belonging to the hospital's human talent area, between 30 and 50 years old, with various professions and roles within their work environment.

**Key words:** Work stress, empathy, work proactivity, user service, psycho-emotional stability, Burnout Syndrome

## Introducción

### “El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento”.

Víctor Pauchet (Amiens 1869, cirujano francés)

Una de las tareas fundamentales del Estado es brindar servicios y bienes públicos como la atención sanitaria a los ciudadanos, mediante las instituciones que integran el sistema de salud pública, el cual tiene por finalidad mejorar el nivel de vida de la población y hacer efectivo el derecho universal a la salud, como versa la Ley orgánica de salud<sup>1</sup>.

La atención en salud debe contar con algunos principios tales como, la no discriminación, la universalidad y la calidad del servicio. Basándonos en los lineamientos de la Constitución mencionados. El presente artículo enfoca su atención en la calidad del servicio, tomar en cuenta al usuario satisfecho, atendido por un personal que opere de manera eficiente, bajo estándares de calidad **proactiva** y **estabilidad psicoemocional**.

Según Arellano Díaz Javier, (Ecuador, 1970) en su artículo del 2017, “La calidad en el servicio como ventaja competitiva” comenta que en el servicio de salud es indispensable pensar en captar clientes, de este modo, brindar una atención de calidad será prioritario, ya que demuestra un proceso de ejecución eficiente en todas las áreas y departamentos correspondientes a la “empresa de la salud”. Por esta razón, tal como comenta en su libro, “En el siglo XXI están ocurriendo grandes transformaciones en el mundo de los servicios de salud. Las tecnologías médicas y del cuidado de la salud están impactando de manera significativa la forma de administrar y proveer estos servicios...Áreas tales como la tecnología de la información, registros médicos informáticos y el uso del internet son algunos elementos que conforman el nuevo campo del

cuidado de la salud”<sup>2</sup>. El servicio al cliente incluye frecuentemente, contestar preguntas, tomar órdenes, manejar quejas, hacer citas para mantenimiento y reparación, es la estrecha relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción al cliente, por lo cual implementar un proceso que genere permanencia, aceptación y confianza, resultará clave para incrementar el rendimiento.

Según Idalberto Chiavenato (Sao Paulo, 1936), en su libro del 2009, “Gestión del Talento Humano” sostiene que, un factor fundamental es el enfoque de humanidad, las personas deben ser vistas como seres valiosos y capaces de desarrollar actividades complejas, de alto valor para la sociedad y las organizaciones. En el marco de la atención sanitaria resulta preciso generar consideración, atendiendo aspectos como **la empatía**, responsabilidad, seguridad y confiabilidad; los mismos que determinan el correcto desempeño del servicio por parte de los colaboradores, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la institución de salud. De tal manera, es importante analizar el estado **psicoemocional** y **psicosocial** del personal sanitario para comprender los niveles de calidad y desempeño en el servicio de atención, ya que es un aspecto clave para la satisfacción del usuario.

“Ecuador ha desarrollado un sistema de salud que está en crecimiento”, emprendiendo variadas reformas para buscar la universalidad y la equidad asunto que todavía requiere consolidarse porque se encuentra fragmentado, sin garantizar la totalidad de este fin, la “prestación de servicios relacionados con los factores políticos, sociales y económicos... identificar las buenas prácticas, lecciones aprendidas y desafíos en la construcción del sistema” son un eje a tomar en cuenta ya que requieren refuerzo, Chang (2017)<sup>3</sup>.

Los organismos estatales prestan servicios públicos a los ciudadanos nacionales

<sup>1</sup> El artículo 1ero de la Ley orgánica de la salud y numeral 20 del Artículo 23 de la Constitución Política de la República, dice que, “es prioridad del Estado garantizar un servicio sanitario que demuestre avances tecnológicos y humanos”. (Reforma Ley orgánica de Salud Pública del Ecuador, 2022).

<sup>2</sup> (ARELLANO DIÁZ Javier, CERVANTES J., GUZMÁN J., GU-TIERREZ E. 2015, “Administración de Hospitales y Servicios de salud”, editorial Alfaomega)

<sup>3</sup> (CHANG CAMPOS, Caroline J. 2017, Artículo: Evolución del sistema de Salud de Ecuador. Buenas Prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014” de la revista Anales de la Facultad de medicina , volumen 78, no. 4 Lima octubre./ dic. 2017).

y extranjeros que se convierten en usuarios de tales prestaciones, dependiendo de estos en diferentes medidas. No obstante, cabe considerar que, para determinar la calidad en la prestación de servicios de salud pública, resulta necesario resaltar no solo la cobertura en el servicio de salud, es decir, la calidad que ellos perciben en el trato recibido y el conocimiento científico del cual se han beneficiado. Según plantea Sigcha, desde el punto de vista de los empleados, el trabajo es un aspecto importante, ya que proporciona una compensación económica, psicológica y social, indispensable para su bienestar y desarrollo efectivo en el campo laboral.

“La experiencia de los pacientes con respecto a la calidad de la atención hospitalaria puede proporcionar una retroalimentación perspicaz para permitir que los equipos clínicos dirijan los esfuerzos de mejora de la calidad en las áreas donde más se necesitan. Sin embargo, la experiencia del paciente a menudo se ve marginada a favor de aspectos de la atención que son más fáciles de cuantificar, por ejemplo, el tiempo de espera...”, análisis donde plantea como resultados un plan de mejora en la información técnica para manejar situaciones dificultosas con los usuarios y funcionarios, generar una “Cultura organizacional de la entidad”, para el trato de trabajadores a pacientes<sup>4</sup>.

Así, según se satisfagan determinadas necesidades, el trabajador tiene una mayor o menor calidad de vida en el lugar de trabajo, ya sea por la cantidad de usuarios que acuden en busca de solventar sus necesidades o urgencia en las tareas asignadas, o también por la presión por parte de los directivos, lo cual puede provocar fatiga o estrés laboral y por ende riesgo en su bienestar integral, esto evidenciará los resultados de su desempeño. Evidentemente influye en la productividad laboral y en la calidad del servicio prestado.

Para la Organización mundial de la salud; expuesto en el Seminario Especial de

4 (VILLACRÉS SIGCHA Daniel, “Proyecto de mejoramiento de la calidad de la atención al usuario en el Centro de Salud tipo B del IESS del Cantón Bucay, Provincia del Guayas en el año 2019, Repositorio Digital de USFO”

Washington en abril 2016, conmemorando el día mundial de la seguridad y la Salud en el trabajo, el estrés laboral es la reacción que tiene una persona, ante la presión y exigencia en el centro de labores, que sobrepasan sus conocimientos y capacidades, afectando incluso en su ámbito familiar y social, los devenires tecnológicos, los sistemas de vigilancia, los avances industriales, la contaminación auditiva entre otros son factores del estrés. El estrés laboral no solo influye negativamente la parte psicológica y emocional de una persona, sino también la parte física ocasionando una afectación en su rendimiento o productividad.

Según Ortiz (2020), “El estrés se encuentra en todos los seres humanos, algunos han aprendido a manejarlo, otros están en ese proceso y muchos otros aún no saben cómo hacerlo”. existen diferentes causas que provocan estrés; las más comunes son: Excesiva responsabilidad en el trabajo; Demasiada carga de trabajo; Relaciones humanas problemáticas; Condiciones laborales insatisfactorias.

Estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. Hay personas con **capacidad resiliente** que puede sobrellevar una situación que a simple vista resulta insostenible, es decir, hay muchas variables en esta problemática. Este autor muestra una amplia variedad de situaciones que se pueden producir en la cotidianidad laboral que pueda afectar de manera negativa la salud física y mental de los trabajadores<sup>5</sup>.

En primer lugar, cabe definir algunos conceptos clave para comprender el problema que se quiere estudiar. El estrés es el estado en el cual el organismo se encuentra amenazado por el desequilibrio, por la acción de agentes que arriesgan el estado de salud del sujeto, es

5 (Ortiz Guzmán, Armando, 2020, Revista Daena (Revista Internacional de Buena Conciencia) . noviembre de 2020, vol. 15 Número 3, p1-19. 19p) Vol. 33, No. 3 (2017).

generado por numerosos factores, enfrentándose biológica y psicológicamente a sí mismo a la exposición de problemas cotidianos y las presiones que percibe el sujeto en su entorno, organización y gestión laboral, es un “fenómeno asociado al proceso de industrialización, es causa frecuente de saturación física y mental, provocando una reducción de la efectividad productiva y la calidad del vida de sujeto”, así lo menciona Obando (2017) <sup>6</sup>.

Se entiende por desempeño o productividad a “la mejora significativa entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios productivos” Dicha productividad está condicionada a muchos factores, entre ellos los psicoemocionales que es la perspectiva que se está abarcando en este escrito. En los estudios de González 2018, se establece al “el síndrome de Burnout”, como una consecuencia del estrés crónico y demuestra las graves afectaciones que tiene tanto para el individuo que trabaja en personal de la salud como para el desempeño laboral y la atención al usuario <sup>7</sup>.

Una vez comprendidos los conceptos analizados, cabe revisar la literatura existente respecto a la relación entre el estrés laboral y los niveles de productividad en los trabajadores.

Para Guillermo (2018) “La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto”. Según Atalaya, M (2001) en su artículo titulado “El estrés laboral y su influencia en el trabajo” se desarrolla un análisis sobre el estrés en los ambientes laborales, que describe el modo en el que se da el episodio de tensión y cómo se muestran las fuentes generadoras de estrés laboral con efectos en la salud y desempeño de los trabajadores.

6 (IBETH ARACELY OBANDO MEJÍA, SANTIAGO CALERO MORALES, PAOLA CARPIO ORELLANA, ANGIE FERNÁNDEZ LORENZO, 2017, Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral, Revista cubana de medicina general integral)

7 (Margarita Gonzalez, M.A., Sandra Viejo, MSP-AS, April 2013, presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales, European Scientific Journal edition vol.9, No.12 )

Aquello evidentemente afecta a la producción de un bien o la prestación del servicio en cuestión.

Otro estudio publicado por Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020), menciona que el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, el cual puede impactar en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, provocando ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones como falta de rendimiento, agotamiento físico y mental.

Pino Alor (2020) cuestiona, cómo el estrés laboral afecta en la productividad de las empresas y por ende a las ganancias, citando a (Fernández-López, J. A, 2003) el cual indica que con solo el 10% de empleados afectados por estrés crónico, generaría una pérdida de 20 millones de euros al año a los 15 países miembros de la Comunidad Europea.

Para el área de salud, un estudio de Onofre (2021) analiza la influencia del estrés laboral en el desempeño/productividad del personal del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas de Quito, donde concluye que el estrés es un paso previo a la elección de salida y a los bajos niveles de compromiso del personal médico.

La influencia del líder. motiva y apoya en cada momento al grupo, además promueve el trabajo en equipo, la “**independencia en la toma de decisiones**”, es un término añadido recientemente como **empoderamiento**, el proceso de confiar y delegar a los trabajadores sus actividades realizándolas de forma independiente para sentirse libres e identificados con el desempeño de sus funciones laborales, este lineamiento se ha utilizado en los cuestionarios aplicados a la muestra de esta investigación que consta en este artículo <sup>8</sup>.

“La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la

8 (Antonio Alejandro Espinoza Ortiz, Isis Angélica Pernas Álvarez, Rosana de Lourdes González Maldonado, 2018, Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés, revista Humanidades médicas, volumen 18 N. 3 edit. Cendecsa).

vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio.” ... “El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos”<sup>9</sup>.

Se puede establecer que, según la revisión de literatura científica, el estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los trabajadores, lo que pone en riesgo la calidad del servicio.

El objetivo del presente artículo es analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del HGP.

La motivación de realizar este artículo radica en los escasos estudios respecto al tema, la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área de salud dentro del territorio de Portoviejo, por lo cual se optó por elegir el Hospital de ser el caso, posteriormente a este estudio, se pueden trabajar soluciones prácticas para el problema identificado y así mejorar el desempeño de los trabajadores repercutiendo positivamente en la calidad del servicio de atención médica.

Se plantea como eje principal la siguiente pregunta **¿De qué manera está afectando el “estrés laboral crónico” al rendimiento de servicio que se otorga al usuario?**

Considerando que los problemas relacionados con la salud mental; tal y como el “**el síndrome de Burnout**” proveniente del **estrés crónico**, se piensa que está afectando

significativamente al desempeño o productividad de los trabajadores de esta área, principalmente en el personal de salud durante y posterior a la pandemia por el covid19; nos vemos en la necesidad de buscar las variables que afectan al grupo de trabajo. Dificultades evidenciadas cómo, dispersión, llantos esporádicos, tratamientos psiquiátricos, dolores corporales, desgano, sobrecarga laboral, entre otros, son motivos de preocupación de los directivos del área del H.G.P. A través de una serie de preguntas, se construyó un indicador de estrés laboral, con diversos componentes, ambiente laboral, sociocultural, psicosocial, psicoemocional y la variable dependiente, el servicio de atención al usuario, como una consecuencia de la presión laboral. Por otro lado, se establecieron factores posibles para aumentar el estrés, como la carga de trabajo, recaída o contagio de enfermedades, produciendo diversas situaciones como inasistencia, desvalorización profesional y de logros, tensión muscular, desequilibrio emocional no canalizado adecuadamente. De este modo, se obtuvieron valores únicos para cada variable, a través del cálculo de sus promedios expresado en porcentajes, se determinó variables correlacionadas y promediales.

De tal manera, la estructura del presente artículo se divide en: resumen, introducción, metodología, resultados, conclusión, referencias bibliográficas, webgrafía y anexos.

## Metodología

Se escogió desarrollar el estudio en el área de salud considerando su importancia para la sociedad, relevancia que se demostró principalmente en el año 2020 cuando la pandemia del COVID19 tomó por sorpresa al personal y autoridades del sistema de salud público y privado. De tal manera que, uno de los principales desafíos de los sistemas sanitarios a nivel mundial fue la capacidad de su capital humano para coordinar acciones con el objetivo de responder a la emergencia, esto ocasionó diversas situaciones que fueron en reprimenda de la salud de los funcionarios, por ejemplo, el hecho de no poder tomar vacaciones o los funcionarios que cayeron en la enfermedad.

9 (Mtra. Alejandra Apiquian Guitart, abril 2007, EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS, Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 abril 2017)

Sin embargo, aunque la cobertura de salud sea cada vez más amplia, la calidad muchas veces se deja de lado, generando insatisfacción en el usuario, encuestas que fueron realizadas de manera manual en variadas visitas al hospital.

Se observó que el desempeño de los trabajadores del servicio de salud se ve influenciado, entre otras cosas, por factores de estrés. Por tal motivo, se buscó analizar tal situación en el contexto local a través de la aplicación de encuestas, fichas de observación, cuestionarios digitales, a usuarios y al personal del HGP, para así determinar, en caso de obtener los resultados esperados, posibles soluciones a esta problemática.

Los enfoques de investigación fueron, cualitativa en principio ya que las variables establecidas se estudian bajo características o atributos que se expresan de modo verbal no-numérico. Es una investigación descriptiva, ya que busca medir la relación cualitativa entre variables y las estadísticas que dan resultados cuantitativos, es una investigación de campo por las visitas y fichas de observación que fueron realizadas, basadas en la selección de una muestra a partir de la identificación de la población objetivo.

La muestra corresponde al personal de salud y operativo del área de talento humano del HGP, universo de personas entre los 30 a 50 años. Médicos ocupacionales, asistentes administrativos, oficinistas, auxiliares de servicios de limpieza, auxiliar de farmacia, médico residente, médico general en funciones hospitalarias, entre otros. Es una muestra heterogénea de un contexto sociocultural variado. Así mismo los referentes de usuarios son visitantes que usan el servicio de salud, de diferentes edades en el rango de 20 a 70 años de edad.

Se ha tomado al “el **síndrome de Burnout**” como fin crónico del estrés laboral, de este modo, será el referente más elevado para considerar las **variables - características** y aplicarlas al objeto de estudio que es el personal del área, debido al interés por conocer los

síntomas y razones de las diversas dificultades suscitadas a nivel psicoemocional, psicosocial y de productividad en el campo laboral, que se han evidenciado en estos últimos años. 2020, 2021, 2022.

Todos los dispositivos de investigación, fichas de observación, encuestas, cuestionarios digitales, fueron encaminados a dar respuesta de las variables generales independientes y dependientes. Así mismo cada dispositivo implementado cumple una función tiene sus propias variables derivadas.

1.- Como aspecto principal se realiza entrevistas a los directivos del área de talento humano del Hospital, quienes comentan sobre diversas dificultades observadas. Dichas observaciones dan cuenta de algunos aspectos del estrés laboral crónico, es decir, Síndrome de Burnout definido así por variados estudios e investigadores antes mencionados.

#### **Problemática:**

-Las personas del área están dispersas, tienen desconcentración que perjudica a sus funciones laborales.

- Hay exceso de actividades que no les permite culminar a tiempo las tareas encomendadas.

-Existe gran cantidad de usuarios demandantes, para el escaso personal que posee el departamento.

- Hay evidencias palpables de deterioro físico, como dolores corporales, agotamiento, pereza.

- Hay evidencias observables de afectación emocional por el trabajo de presión, llanto esporádico, mal humor, desgano, “quemeimportismo”

- Otros factores como denuncias judiciales por los nombramientos, demandas internas de parte de los usuarios, etc.

2.- Después de la primera entrevista

relevante, partimos de la siguiente pregunta - problema, que permitirá obtener el diagnóstico de estrés laboral evidente en el equipo de trabajo con sus variables estadísticas, es decir, la respuesta al mismo es el fin de la investigación.

**¿De qué manera está afectando el “estrés laboral crónico” al rendimiento del servicio que se otorga al usuario del Hospital General de Portoviejo?**

Para tal motivo se plantean varios pasos a realizar derivados de estas variables generales.

**Variables generales**

**Variables dependientes:** Control de trabajo; Demanda de habilidades; Demanda de trabajo

**Variable independiente:** - Rendimiento

**1er paso**

A través de un **sistema de observación** se generan unas “fichas de observación” que constan de diversos puntos de estudio, las mismas que se aplicaron durante 6 meses del año 2021, con visitas al departamento, 3 veces por semana. Esto permitió dar cuenta del entorno laboral, edificio y ambiente, contexto sociocultural, organizacional del área y aspectos psicoemocionales.

**1. Ficha de observación:** Se aplicó durante 6 meses, observando si había modificaciones a lo largo del tiempo para conocer

**1.1. Preguntas para las Variables:**

- a) - ¿si los factores de ambiente afectaban al comportamiento psicoemocional y físico?;
- b) ¿Si el contexto sociocultural, económico y geográfico, tenía incidencia en los aspectos comportamentales y de rendimiento laboral?;
- c) ¿Si de la asistencia dependían los aspectos de sobrecarga laboral, desmotivación o decaimiento?

**De las variables dependientes.** (Control de trabajo; Demanda de habilidades; Demanda de trabajo) Mediante las fichas de observación realizadas se establecen las siguientes **variables**

- **características** que se desprenden de las variables generales son:

Contexto físico y ambiente

Contexto sociocultural

Asistencia

Evidencias de malestar físico

Evidencias de dificultades psicoemocionales

**2.- Ficha de observación y encuesta psicoemocional:** Se aplicó una vez durante los 6 meses y una vez más al finalizar el proceso de investigación cuando se aplicaron las recomendaciones establecidas en el área con las observaciones que surgieron de la ficha 1 y cuestionarios a los 12 meses de iniciado el proceso de investigación.

**De la Variable independiente:** - Rendimiento

**3.- Encuesta a los usuarios** Establecida por las encuestas realizadas a los usuarios en un periodo de 10 meses a 158 visitantes, dónde las características a cuestionar se establecen en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Características de la encuesta*

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| Edad | Razón de la visita,<br>1. acompañante<br>2. usuario<br>3. información<br>4. otros | Atención de servicio al usuario por parte del funcionario<br>Calificación 0 al 10 | Consideración e información pertinente ofrecida por el usuario<br>Calificación 0 al 10 |
|------|---|---|--|

**2do paso**

**4.-Cuestionario digital aplicado**

Previamente se realiza una entrevista a la funcionaria del área de Talento Humano oficinista y responsable de nómina y ausentismo del personal, que tiene 9 años laborando en el área, la funcionaria establece las siguientes problemáticas de las cuáles se obtienen las variables a analizar. Posteriormente se diseñan cuestionarios que permiten establecer las

estadistas de las variables planteadas, estos darán evidencias cuantitativas y cualitativas de la investigación.

Se establecen puntos a estudiar que son aplicados al universo de 12 personas pertenecientes al departamento en un rango de 30 a 50 años de edad:

**Características medibles de las Variables independientes:** (Control de trabajo; Demanda de habilidades; Demanda de trabajo)

Agotamiento emocional: estado de saturación por la carga de presión y responsabilidades

Despersonalización: se sienten extraños y desconectados con su cuerpo consigo mismos y con el lugar que les rodea.

Sentimiento de bajo logro o realización personal – profesional evidenciado en la no participación y desgano, que influencia en el servicio al usuario.

**Características medibles Variable dependiente- Rendimiento**

- 1.- Presión laboral, exceso de trabajo en pocos funcionarios
- 2.- Ambiente de trabajo, espacio físico, tránsito de personas, socialización
- 3.- Mala calidad en el servicio al usuario

### 3er paso

### Recomendaciones

A los funcionarios que no tienen acceso a ventanas y luz natural, implementar una hora en varios momentos del día de luz natural con caminata en el exterior del edificio.

Realizar secuencias de ejercicios diarios al momento de sentir tensiones musculares y ofuscación. Para esto se proporcionó un taller de dinámicas corporales y ejercicios de estiramiento de cuello, brazos, espalda y cabeza. Respiración consciente.

De lo posible planificar mejor las tareas encomendadas para centrarse en lo prioritario y hacer con calma, solución rápida, colectiva y proactiva de las dificultades y las actividades, generando unas pizarras informativas con columnas de tareas, que permitan informarse de las actividades a realizar, además de generar un sentido de empatía entre compañeros, resultado de un taller de socialización de la propuesta y **charla – escucha** al grupo de funcionarios.

Al implementar algunas recomendaciones, a libre albedrío de los funcionarios pudimos ver que hubo baja de dolores corporales, así como de llantos imprevistos, entre otras características.

### 4to paso

### Talleres implementados

Dinámica corporal un encuentro de dos horas, 24 participantes, entre estos los 12 de la muestra.

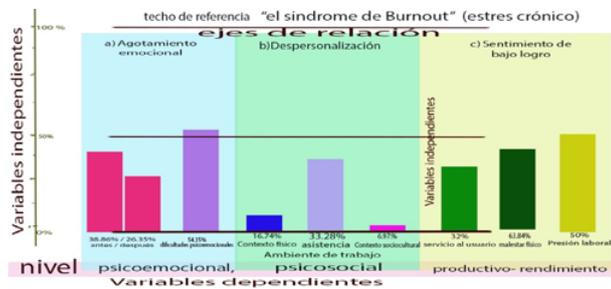
Grupo de charla – escucha, para la cohesión grupal y fortalecimiento. Taller de dos horas 20 participantes, entre esos los 12 de la muestra.

### Resultados

**Cuadro de factor de influencia de las variables dependientes en relación con la variable independiente (rendimiento)**

**Figura 1**

Cuadro general de toda la investigación con el desarrollo de las variables de todas las fichas y cuestionarios en porcentajes (fuente: parte del proyecto de investigación)



La figura 1 demuestra el planteamiento de la hipótesis, El estrés de los funcionarios del área llega a ser el “Síndrome de Burnout”, y esto afecta al rendimiento y atención al usuario. Como podemos ver en el cuadro el techo no fue alcanzado por los diversos factores, los porcentajes del estudio, sin embargo, se ven crecidos en las dificultades a nivel psicoemocional, en este cuadro son las más elevadas, le siguen las de tipo físico y presión laboral y finalmente se puede ver como repercuten estas variables no tan drásticamente a nivel del rendimiento laboral y atención al usuario.

En la ficha de evaluación psicoemocional aplicada al principio y al fin del proceso de investigación se denota una baja porcentual en la afectación de los funcionarios, sin embargo, en las dificultades psicoemocionales que arrojo como resultado la Ficha 1, dice que en un 54.15% las personas están afectadas y esto repercute en el aspecto productivo.

En el bloque psicosocial El contexto físico determina el ambiente geográfico en el que están los funcionarios, se dice que es iluminado, que hay alto tránsito de personas y que se encuentran trabajando en planta baja en un alto porcentaje, por lo cual solo un 16.74% de personas se ve afectada por estas condiciones, no determina grandes adversidades para el estrés laboral ni repercute en el rendimiento. En cuanto a la asistencia 33.28% de personas han faltado en 6 meses, lo que indica que no es una condicionante para la sobre carga laboral o el estrés. En tanto

que el contexto sociocultural, con un 6.97%, no afecta a los asuntos de estrés o de rendimiento.

El servicio al usuario en un 68% demuestra que la calidad del servicio es buena mayor a la media, por lo cual no es un asunto de preocupación. El malestar físico es grande y afecta al rendimiento laboral ya que es más de la media 63.84% así mismo afecta al rendimiento la presión laboral en un 50%.

Se plantean las respuestas a las preguntas después de los dispositivos implementados

1. ficha de observación
2. ficha de observación y encuesta, psicoemocional
3. Encuesta al usuario
4. cuestionario digital a los funcionarios

### Preguntas planteadas para las variables.

¿ Si los factores de ambiente afectaban al comportamiento psicoemocional y físico?, en alguna medida se pudo observar que la falta de espacios naturales, luz natural y aireación son cruciales para fomentar la paciencia y eliminar tensiones producto del estrés y la presión laboral, el ambiente concurrido y demandante afecta en el carácter del funcionario y en los dolores corporales creando una desconexión – despersonalización con el cuerpo y el ser, así como con el entorno, sin embargo no son los únicos factores que están en juego, también la “historia personal” influye en cada individuo de la muestra.

¿Si el contexto sociocultural, económico y geográfico, tenía incidencia en los aspectos comportamentales y de rendimiento laboral? El hecho de que algunos participantes de la muestra vivan en la zona rural o a su vez en la zona urbana más ruidosa y contaminada, determina ciertos parámetros comportamentales y sobre todo en el rendimiento laboral, la presión de llegar a tiempo o a su vez, retrasos que ocasionan malestares y descoordinación con las tareas encomendadas.

¿Si de la asistencia dependían los aspectos de sobrecarga laboral, desmotivación o decaimiento? En algunos casos se puede ver que, al no asistir personal, los funcionarios deben cumplir tareas extras sobre todo en las áreas que no son administrativas. Esto genera estrés y malestar a todo nivel, corporal, emocional, desinterés, decaimiento en las funciones laborales.

### 1.- Resultado del dispositivo aplicado, 1 Ficha de observación

En temas de ausentismo, las faltas fueron por calamidad doméstica (enfermedad de los hijos), por enfermedad personal, vacaciones, por citas médicas o trámites personales.

En lo que respecta a tareas, la reducción de personal en el área, desde el mes de marzo a abril 2021, solo se contaba con 5 personas en el área, sumado el **médico ocupacional, lo que conllevó a** sobre cargar de trabajo a 3 funcionarios.

**Tabla 2**

*Representación del resultado porcentual del dispositivo aplicado*

| Variables – Características, derivadas de las variables independientes y dependiente | Porcentaje y especificación   |
|--|---|
| Contexto físico y ambiente   | 83.26% -Luminosidad natural; Sector en el que trabaja, Tránsito de personas   |
| Contexto sociocultural   | 93.03% Nivel de estudios<br>Habitantes en área urbana.  |
| Asistencia   | 33.28% No asiste durante 6 meses en promedio por vacaciones, calamidad doméstica o enfermedad, siendo la calamidad doméstica el más alto rango. |
| Evidencias de malestar físico  | 63.84% personas con agotamiento físico, dolores musculares que les impide un trabajo óptimo   |
| Evidencias de dificultades psicoemocionales  | 54.15% de personas con tratamiento psiquiátrico y con medicación  |

Podemos decir que un 83.26% de la población trabaja en un ambiente luminoso con ventanas y luz natural indispensable para la distensión, pero en gran medida la muestra está expuesta a un alto tránsito de personas, lo cual

genera contaminación auditiva y tensión por la atención al usuario. Del mismo modo, el contexto sociocultural del cual proviene la muestra es un factor que puede influir en sus aspectos comportamentales, pero se demuestra que un 93.03% de personas viven en zonas urbanas con todos los servicios básicos, En cuanto a la asistencia se ve que un 33.28% del personal no acudió en el trayecto de 6 meses debido a enfermedades y calamidades domésticas en su mayoría. Lo cual prueba que la carga laboral no se da por la inasistencia sino por la falta de personal. El malestar físico es uno de los aspectos más relevantes en la muestra en un 63.84% las personas sufren agotamiento físico, con dolores corporales que impiden un trabajo óptimo. Y la evidencia en las dificultades psicoemocionales se ven esclarecidas en un 54.15 %, un poco más de la media ya que los funcionarios están en tratamientos psiquiátricos y con medicación, lo que puede ocasionar un malestar generalizado a la hora de atender al público.

### 2.- Resultado del dispositivo aplicado, 2 Ficha de Observación y encuesta psicoemocional, producto de la presión laboral entre otros factores.

**Tabla 3**

*Resultados generales del promedio de 12 encuestas, en porcentajes y la aplicación de la ficha al inicio de la investigación y al final posterior a los 11 meses. (Fuente: Archivo del proyecto de investigación)*

| Dificultades observables                                       | Antes 1era aplicación | Después 2da aplicación |  |  |
|--|-----------------------|------------------------|--|--|
| IRRITABLES   | 41.6%                 | 16.6%                  |  |  |
| LLANTO ESPO-RÁDICO   | 33.3%                 | 8.33%                  |  |  |
| DESGANO  | 50%                   | 16.6%                  |  |  |
| DOLOR FÍSICO   | 33.3%                 | 50%                    |  |  |
| SIENTE PRE-SIÓN LABORAL  | 50%                   | 50%                    |  |  |
| DERMOGRAFISMO (ALERGIA POR ESTRÉS)                             | 25%                   | 16.6%                  |  |  |
| Total, en porcentaje de carga psicoemocional y presión laboral | 38.86%                | 26.35%                 |  |  |

Podemos observar que el personal que estaba irritable modificó su sentir después de implementar algunas recomendaciones, que quienes tenían llantos esporádicos bajaron del 33.3% al 16.6%, el desgano bajó casi en un 50%, la presión de trabajo se mantuvo y las alergias por el estrés también bajaron considerablemente. El dolor físico en cambio subió de intensidad a más personas.

Dando como resultado un 38.86 % de personas que tienen carga psicoemocional y presión laboral que está afectando a su salud y al rendimiento.

Al implementar las recomendaciones en pequeña medida ese porcentaje redujo al 26.35%

Es decir, que, al implementar espacios de escucha, contención grupal, salida – caminata al aire libre para distender, ayudó a las dificultades corporales y psicoemocionales, no así la carga laboral o la sensación de sentirse presionados por las tareas encomendadas que mantienen las dificultades psicosociales.

Es decir, en general un 32.60% del universo estudiado tiene carga laboral-psicosocial y psicoemocional al principio del 2022, en gran medida.

### 3.- Resultado del dispositivo aplicado 3. Encuesta al usuario

T

#### Tabla 4

Resultado general de 158 encuestas expresado en porcentajes (fuente: archivo del proyecto)

| Edad         | Razón de la visita,<br>1. acompañante<br>2. usuario<br>3. información<br>4. otros | Atención de servicio al usuario por parte del funcionario<br>0 al 10 | Consideración e información pertinente ofrecida por el usuario<br>0 al 10 |
|--------------|---|--|---|
| 13 a 29 años | 50 %<br>40%<br>8%<br>2%   | 80%  | 90%   |
| 30 a 50 años | 15 %<br>70%<br>9 %<br>6 %   | 60%  | 70%   |
| 50 a 80 años | 10 %<br>80 %<br>7 %<br>3 %  | 70%  | 40%   |

De 158 personas encuestadas, tanto manual como por ánfora, de 13 a 80 años de edad son en su mayoría usuarios, el resto acompañantes, visitantes que piden información y otras razones.

De los cuales se valoró al ítem de “Atención de servicio al usuario por parte del funcionario” como eficiente en diversos porcentajes, el grupo de 13 a 29 años 80% muy bueno; el grupo de 30 a 50 años 60% bueno; el grupo de 50 a 80 años en un 70% bueno.

Y en el ítem de Consideración e información pertinente ofrecida por el usuario, se valoró como aceptable en diversos porcentajes, en el grupo de 13 a 29 años en un 90% muy bueno; en el grupo de 30 a 50 años 70% Bueno; 50 a 80 años 40% Regular.

Cabe notar que la tercera edad tiene mayores especificaciones, como dificultades en la escucha, en el sistema psicomotriz, más impaciencia y mayores problemas de salud que causan urgencias.

Como resultado en un 70% (bueno), la gente dice que hay un trato cordial y en un 66,6% (Bueno) el usuario comenta que se emite claramente la información.

Con estos resultados se puede observar

que el servicio al cliente no se ve del todo afectado por los factores condicionantes del estrés laboral está por encima de la media en un 68%

#### 5.- Resultado del dispositivo aplicado, 4. Cuestionario

Se realizó el cuestionario digital que corresponde a una medición del 1 al 10 en la relevancia de la valoración, así mismo se establecen 4 variables, 3 independientes y una dependiente. Los cuadros estadísticos demuestran el dispositivo aplicado a 12 funcionarios durante el período de tres meses que pudieron responder los cuestionarios. (anexamos los cuadros estadísticos).

#### Tabla 5

*Demuestra el cuadro general de porcentajes obtenidos de la puntuación de cada pregunta, en la cual las variables expresadas en colores, tenían sus propias variables- características, que se relacionaban con la independencia laboral y la carga de trabajo, la valoración, los aspectos psicoemocionales, trabajo en equipo y socialización y aspectos que repercutían en la atención al usuario*

| Observación       | Control de trabajo | Demanda de habilidades | Demanda de trabajo | Apoyo psico-social | Rendimiento |
|-------------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Total, puntuación | 7,35               | 6,82                   | 7,85               | 3,6                | 8,4         |
| porcentaje        | 61.25%             | 56.33%                 | 64.41%             | 30%                | 70%         |

#### Explicación de la tabla:

La medición de cada dispositivo de investigación corresponde a un rango numérico del 1 al 10, donde 0 al 4, es nivel bajo, del 5 al 7 es nivel medio, del 8 al 10 es nivel alto.

En porcentajes 12 personas corresponden al 100% de la muestra, así mismo 10 puntos corresponde al 100% de la puntuación.

El ítem de observación corresponde al universo de personas observadas y encuestadas.

- Control de trabajo corresponde a las fichas de observación que se plantearon como

dispositivos de investigación.

- Demanda de habilidades corresponde al aspecto psicoemocional y físico que se veía afectado en los funcionarios

- Demanda de trabajo corresponde a la carga laboral que se daba por las inasistencias y/o falta de personal

- Rendimiento corresponde a las encuestas implementadas a los usuarios

Se puede ver que 61,25% de los participantes de la muestra dijeron que en el trabajo pueden tomar decisiones propias, que las actividades a realizar son urgentes y sobre cargadas y que si nos cumplen en tiempo y forma hay repercusiones. En cuanto a las habilidades un 56.33% comenta que no son valorados en sus actividades y que esto repercute en sus funciones, en Apoyo social las preguntas estaban relacionadas con el compartir, la empatía y el trabajo colaborativo, en un 64.41%, los funcionarios comentan que no hay colaboración colectiva. En el aspecto de rendimiento laboral se correlaciona con estas variables dando como resultado que un 70% de la población está consciente que estas variables psicosociales, psicoemocionales y de carga laboral son fundamentales revisar para brindar un buen servicio al cliente y que influyen en sus aspectos comportamentales.

Se puede observar que entre las variables que obtuvieron peor puntuación, considerando el promedio de las observaciones en cada indicador, se encuentra el Apoyo Social, lo cual indica que los trabajadores sienten poco respaldo de sus compañeros y jefes; y la Demanda de Habilidades, en donde destaca la percepción de los trabajadores de que su trabajo no les permite obtener nuevos conocimientos ni habilidades.

Considerando los hallazgos se puede expresar que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis de si los funcionarios se acercan al estrés laboral crónico, “Síndrome de Burnout” puesto que el coeficiente de correlación es positiva débil lo que indica que el estrés

laboral afecta negativamente al rendimiento de los trabajadores del Hospital General Portoviejo.

Esto quiere decir que el rendimiento estaría determinado por otras variables ajenas a las establecidas, se proponen nuevas líneas de investigación con grupos control y grupos experimentales con una muestra más amplia.

## Discusión

Los resultados obtenidos cumplen en un 68% a los lineamientos de literatura antes mencionada, artículos y estudios de investigación con mayores muestras de observación y estudio establecen como factor predominante a los aspectos psicosociales y psicoemocionales principalmente como protagonistas de la mala calidad del servicio al usuario, sin embargo, el 68% es preponderante para la pequeña muestra que estuvo más alta en los aspectos de socialización y colectividad. Atalaya (2011), por ejemplo, encuentran que existe una estrecha relación entre estrés laboral y disminución del desempeño laboral. Así mismo, los estudios de Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020) mencionan que el estrés laboral afecta negativamente al rendimiento de las tareas asignadas por la empresa de la salud. Mera, M. J (2012) llega a conclusiones similares estudiando la relación entre el nivel de estrés registrado en los empleados y su desempeño.

Las estrategias diseñadas por la institución para afrontar las situaciones estresantes, ayudan a crear un ambiente adecuado o por el contrario en caso de improvisación, se puede reflejar en los trabajadores, lo que llega a ser percibido por los usuarios. “El clima laboral negativo y el estrés van de la mano, porque cuando se trata de clima organizacional, el clima laboral en que las personas interactúan dentro de la organización afecta su compromiso. La presión laboral es un resultado negativo de la interacción de los empleados” (Delgado, Quijije, Flores & Velázquez, 2020).

En ese sentido, se puede expresar que no siempre el estrés puede ser la causa de los problemas de desempeño, sino también otros

factores como el tipo de actividades, las metas que se planean, el sistema, entre otros. Por lo tanto, aunque en el departamento de talento humano se encontró relación de un poco más de la media, es posible que sí exista en otras áreas como en el personal servicio de salud que atiende directamente a los pacientes tales como; enfermeros, médicos cirujanos, entre otros.

## Conclusión

### ¿De qué manera está afectando el “estrés laboral crónico” al rendimiento del servicio que se otorga al usuario del Hospital General de Portoviejo?

Respondiendo a la pregunta base, podemos concluir con que la afectación de las dificultades psicoemocionales, psicosociales y de presión laboral al servicio que se otorga al usuario es en un promedio del 68%, más de la media, a su vez están atravesadas por otras variables que corresponden a las dificultades del sistema, por ejemplo, el ausentismo de los usuarios por diferentes situaciones personales, la falta de funcionarios por la cantidad de visitantes-usuarios al servicio de salud, la carga horaria, la carga laboral, asuntos de presupuesto de la institución. Por estas razones hay repercusiones en el trabajo en sí mismo, trámites represados, falta de veracidad en la información, dispersión por parte del personal, dolor físico que impide ciertas tareas, falta de energía, irritación, llanto esporádico, presión, según las entrevistas en 6 meses ha habido 8 cambios de los jefes de talento humano, lo cual genera inestabilidad en el área. Enfermedad por covid19 nadie pudo salir de vacaciones.

Se puede evidenciar, que el mayor componente es el de la salud mental y física de los trabajadores de la institución, por lo que es recomendable realizar programas para atender estas dificultades. Promover la cohesión grupal, el fortalecimiento organizativo de la colectividad, conseguir la contratación de más personal que apoye en aliviar la carga laboral, brindar espacios de esparcimiento, respiración y consciencia corporal para tener un funcionario saludable que no esté agotado del entorno físico

– ambiental, lumínico, geográfico (todos operan en la planta baja y subsuelo) y el tránsito de visitantes. Que se cumpla el mandato laboral que por cada 100 personas usuarias haya un funcionario, dar seguimiento a estos derechos, así como a las personas que están enfermas o con tratamiento.

Se concluye con que hay la necesidad de establecer otras líneas de investigación por ejemplo en la salud mental concretamente. Observar la demanda de tratamientos psiquiátricos que utilizan los funcionarios, en los resultados arrojados 50%, (6 de 12 personas observadas del departamento de talento humano) están con medicación psiquiátrico oficial. Puede ser una línea de investigación.

-La eficacia de estos tratamientos para el desempeño laboral y la salud mental de los funcionarios.

-La eficacia de programas alternativos de intervención para grupos de trabajadores de la salud.

Las limitaciones que se presentan están relacionadas con los tiempos de trabajo y los horarios que son irregulares, asuntos presupuestarios y desinterés de los estamentos superiores para atender a los grupos de funcionarios en sus aspectos personales como la salud mental y física que definitivamente repercuten en la atención al cliente, aunque no sea la única variable.

## Referencias bibliográficas

Aguirre Florido, K. J., Cárdenas Álvarez, M. M., González Álvarez, D. C., & Pedraza Palacios, J. A. (2018). *Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá DC* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Álvarez, L., & Espinoza, C. E. (2018). *Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil*. *Espirales revista*

*multidisciplinaria de investigación*, 3(24). <https://doi.org/10.31876/re.v3i24.426>

Arellano Díaz, H. O. (2017). *La calidad de servicio como ventaja competitiva. Dominio de las ciencias*.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.

Carro, Roberto y González Gómez, Daniel A. (2013). *Logística empresarial*. UNMDP

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Retrieved from [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto\\_Gestión\\_del\\_talento\\_humano\\_3ra\\_Edición\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto_Gestión_del_talento_humano_3ra_Edición_McGraw_Hill)

Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.

Delgado, M. T. B., Quijije, W. F. D., Flores, B. I. P., & Velázquez, M. D. R. H. (2020). *Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19*. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(3), 41-50.

Fernández, J., & Calderón, G. (2017). *Job demands-control-social support model in the study of labor stress in Peru*. *Revista Medica Herediana*, 28(4), 281. <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>

Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?* *Atención Primaria*, 31(8), 1-10.

Gárate Aspajo, A. J. (2017). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los*

*colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, 2016.*

Guillermo, Y (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura*. 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Mathey Chumacero, A. K. (2022). *Estrés laboral y desempeño en el personal administrativo del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo*.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). [www.msp.gov.ec](http://www.msp.gov.ec). Obtenido de <http://instituciones.msp.gov.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistema-nacional-de-salud.pdf>

Montenegro Mera, M. J. (2012). *Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca SA Regional Manabí-Montecristi 2012* (Doctoral dissertation).

Obando-Mejía I, Calero-Morales S, Carpio-Orellana P, Fernández-Lorenzo A. *Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral*. *Revista Cubana de Medicina General Integral [Internet]*. 2017 [citado 19 Jul 2022]; 33

Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito*, en el año 2019 (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Organización mundial de la salud (2021). *La organización del trabajo y el estrés*. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Ortiz Guzmán, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3).

Pardo, C. (2017) El trabajo más productivo, es el que sale de las manos de un hombre contento. <https://glocalthinking.com/el-trabajo-mas-productivo-es-el-que-sale-de-las-manos-de-un-hombre-contento/>

Pino Alor, S. C. (2020). *El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años*.

Prado C. (2018). *El trabajo más productivo, es el que sale de las manos de un hombre contento*. Glocalthinking. Recuperado de: <https://www.glocal-thinking.com/el-trabajo-mas-productivo-es-el-que-sale-de-las-manos-de-un-hombre-contento>

Villacrés Sigcha, D. J. (2018). *Proyecto de mejoramiento de la calidad de la atención al usuario en el Centro de Salud tipo B del IESS del cantón Bucay, provincia del Guayas*, en el año 2019. Universidad San Francisco de Quito, 61.

## WEBGRAFÍA

<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7677/1/140290.pdf>

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000400015](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400015)

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

<http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/10/la-importancia-del-liderazgo-en-el-desarrollo-organizacional-8-razones-de-peso/>

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MD-TH-Onofre-Influencia.pdf>

[https://scholar.google.com.ec/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=1WX8XpkAAAAJ&citation\\_for\\_view=1WX8XpkAAAAJ:9ZIFYX-VOiuMC](https://scholar.google.com.ec/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=1WX8XpkAAAAJ&citation_for_view=1WX8XpkAAAAJ:9ZIFYX-VOiuMC)

**Anexos**

Nota: Estos anexos son referencias. Adjuntamos los archivos con las fichas y encuestas en documentos aparte.

**Explicación de los documentos que se aplicaron para el estudio**

Documento 1. Ficha de observación: Este documento tuvo como fin percatarse del contexto sociocultural y organizacional del departamento. Sus componentes fueron:

Inasistencia (por calamidad doméstica, vacaciones, temas de salud), asignación de tareas por cada funcionario, evidencias observables del aspecto físico, evidencias observables del aspecto emocional. Nivel de estudios, sector donde vive (urbano, urbano marginal, periférico).

| Variables  |  | 1 mes | 2 mes | 3 mes | 4 mes | 5 mes | 6 mes |
|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Contexto físico y ambiente                               |  |       |       |       |       |       |       |
| -Luminosidad   |  |       |       |       |       |       |       |
| -Sector geográfico en el que trabaja el personal         |  |       |       |       |       |       |       |
| -Tránsito de personas en el lugar de trabajo             |  |       |       |       |       |       |       |
| Contexto sociocultural                                   |  |       |       |       |       |       |       |
| Nivel de estudios  |  |       |       |       |       |       |       |
| Sector donde vive (urbano, urbano -marginal, periférico) |  |       |       |       |       |       |       |
| Asistencia   |  |       |       |       |       |       |       |
| vacaciones   |  |       |       |       |       |       |       |
| Calamidad doméstica                                      |  |       |       |       |       |       |       |
| enfermedad   |  |       |       |       |       |       |       |
| Evidencias de malestar físico                            |  |       |       |       |       |       |       |
| Evidencias de dificultades                               |  |       |       |       |       |       |       |

**Documento Ficha 2 observación y encuesta**

| N. | Personal encuestado | IRRITABLES | Llanto esporádico | Desgano | Dolores físicos | PRESION | DERMOGRAFISMO (ALERGIA POR ESTRÉS) |
|----|---------------------|------------|-------------------|---------|-----------------|---------|------------------------------------|
|    |                     |            |                   |         |                 |         |                                    |

Ficha aplicada en el primer mes de la investigación 2021. Ficha 2 observación y encuesta (El documento corresponde a un primer paso, el estado emocional de los participantes) donde 12 personas corresponde al 100% de la muestra

| PERSONAL ENCUESTADO |            |   | IRRITABLES | LLANTO ESPORÁDICO | DESGANO | DOLOR FÍSICO | PRESION | DERMOGRAFISMO (ALERGIA POR ESTRÉS) |
|---------------------|------------|---|------------|-------------------|---------|--------------|---------|------------------------------------|
| 1                   | 962349460  | MUÑOZ GARCIA AMELIA ELENA<br>MEDICO OCUPACIONAL                             |            | x                 | x       |              |         |                                    |
| 2                   | 1312742347 | BRIONES BASURTO ERIKA GISSELLA<br>ASISTENTE ADMINISTRATIVO                  |            | x                 |         | x            |         |                                    |
| 3                   | 1312891524 | CARRASCO MENENDEZ CINTHYA MARLENE<br>OFICINISTA                             | x          |                   | x       |              |         |                                    |
| 4                   | 1312740648 | RODRIGUEZ PACHECO FRANKLIN OCTAVIO<br>ASISTENTE ADMINISTRATIVO              | x          |                   |         | x            | x       |                                    |
| 5                   | 1306982347 | SION LOOR JEAN PAUL<br>AUXILIAR DE SERVICIOS DE LIMPIEZA                    | x          |                   |         |              |         | x                                  |
| 6                   | 1312056599 | ANDRADE ZAMBRANO JEFFERSON JAVIER<br>OFICINISTA                             | x          |                   |         |              | x       |                                    |
| 7                   | 1308897634 | ROBILA BRIONES MIGUEL ANGEL<br>AUXILIAR DE FARMACIA                         |            |                   | x       | x            | x       |                                    |
| 8                   | 1313723098 | ZAMBRANO RIVERA LIZ TATIANA<br>MEDICO RESIDENTE                             |            | x                 |         |              | x       |                                    |
| 9                   | 1313582155 | CHAVEZ BARBERAN JORGE ALEJANDRO<br>AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES          |            |                   | x       |              | x       |                                    |
| 10                  | 1307806586 | SALTOS CATAGUA JOSE LUIS<br>OFICINISTA                                      | x          |                   | x       |              |         | x                                  |
| 11                  | 1310933039 | ZAMBRANO INTRIAGO GINA GALICIA<br>OFICINISTA                                |            |                   | x       | x            |         |                                    |
| 12                  | 1311760290 | CASTRO VELEZ ANDREA LISSETTE<br>MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS |            | x                 |         |              | x       | x                                  |
| TOTAL numérico      |            |   | 5          | 4                 | 6       | 4            | 6       | 3                                  |
| Porcentaje          |            |   | 41.6%      | 33.3%             | 50%     | 33.3%        | 50%     | 25%                                |

- En temas de ausentismo, las faltas fueron por calamidad doméstica (enfermedad de los hijos) por enfermedad, cargo a vacaciones por citas médicas o trámites personales
- En lo que respecta a tareas, la reducción de personal en el área, desde el mes de marzo a abril solo se contaba con 5 personas en el área contando a la médico ocupacional, lo que conllevó a sobre carga de trabajo, a 3 funcionarios

### 3 Encuesta a usuarios

La presente encuesta es el resultado de la aplicación de este dispositivo a 158 personas, realizada de manera manual en anforas y con encuesta directa durante 10 meses.

| Edad         | Razón de la visita,<br>1. acompañante<br>2 .usuario<br>3. informacion<br>4 .otros | Atención de servicio al usuario por parte del funcionario 0 al 10 | Consideración e información pertinente ofrecida por el usuario 0 al 10 |
|--------------|---|---|--|
| 13 a 29 años | 50 % - 1<br>40% - 2<br>8% - 3<br>2% - 4   | 80%   | 90%  |
| 30 a 50 años | 15 % - 1<br>70% - 2<br>9 % - 3<br>6 % - 4   | 60%   | 70%  |
| 50 a 80 años | 10 % - 1<br>80 % - 2<br>7 % - 3<br>3 % - 4  | 70%   | 40%  |

### 3. Encuesta a usuarios

Ficha de observación y entrevista aplicada posteriormente, del proceso de análisis recomendación e implementación de las recomendaciones (El documento corresponde el estado emocional de los participantes) donde 12 personas corresponde al 100% de la muestra

|                | PERSONAL ENCUESTADO |   | IRRITABLES | LLANTO ESPORÁDICO | DESGANO | DOLOR FÍSICO | PRESION | DERMOGRAFISMO (ALERGIA POR ESTRÉS) |
|----------------|---------------------|---|------------|-------------------|---------|--------------|---------|------------------------------------|
| 1              | 962349460           | MUÑOZ GARCIA AMELIA ELENA<br>MEDICO OCUPACIONAL                             |            |                   |         | x            |         |                                    |
| 2              | 1312742347          | BRIONES BASURTO ERIKA GISSELLA<br>ASISTENTE ADMINISTRATIVO                  |            |                   |         | x            | x       |                                    |
| 3              | 1312891524          | CARRASCO MENENDEZ CINTHYA MARLENE<br>OFICINISTA                             |            |                   |         |              |         | x                                  |
| 4              | 1312740648          | RODRIGUEZ PACHECO FRANKLIN OCTAVIO<br>ASISTENTE ADMINISTRATIVO              |            |                   |         | x            |         |                                    |
| 5              | 1306982347          | SION LOOR JEAN PAUL<br>AUXILIAR DE SERVICIOS DE LIMPIEZA                    |            |                   |         | x            | x       |                                    |
| 6              | 1312056599          | ANDRADE ZAMBRANO JEFFERSON JAVIER<br>OFICINISTA                             | x          |                   | x       | x            | x       |                                    |
| 7              | 1308897634          | ROBILA BRIONES MIGUEL ANGEL<br>AUXILIAR DE FARMACIA                         |            |                   | x       |              |         |                                    |
| 8              | 1313723098          | ZAMBRANO RIVERA LIZ TATIANA<br>MEDICO RESIDENTE                             |            |                   |         |              | x       |                                    |
| 9              | 1313582155          | CHAVEZ BARBERAN JORGE ALEJANDRO<br>AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES          |            |                   |         |              | x       |                                    |
| 10             | 1307806586          | SALTOS CATAGUA JOSE LUIS<br>OFICINISTA                                      |            | x                 |         |              |         |                                    |
| 11             | 1310933039          | ZAMBRANO INTRIAGO GINA GALICIA<br>OFICINISTA                                | x          |                   |         |              |         |                                    |
| 12             | 1311760290          | CASTRO VELEZ ANDREA LISSETTE<br>MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS |            |                   |         | x            | x       | x                                  |
| TOTAL numérico |                     |   | 2          | 1                 | 2       | 6            | 6       | 2                                  |
| Porcentaje     |                     |   | 16.6%      | 8.33%             | 16.6%   | 50%          | 50%     | 16.6%                              |

#### Cuestionario 1

##### Edad

18-25                      40-50

26-39                     50 o más

##### Genero

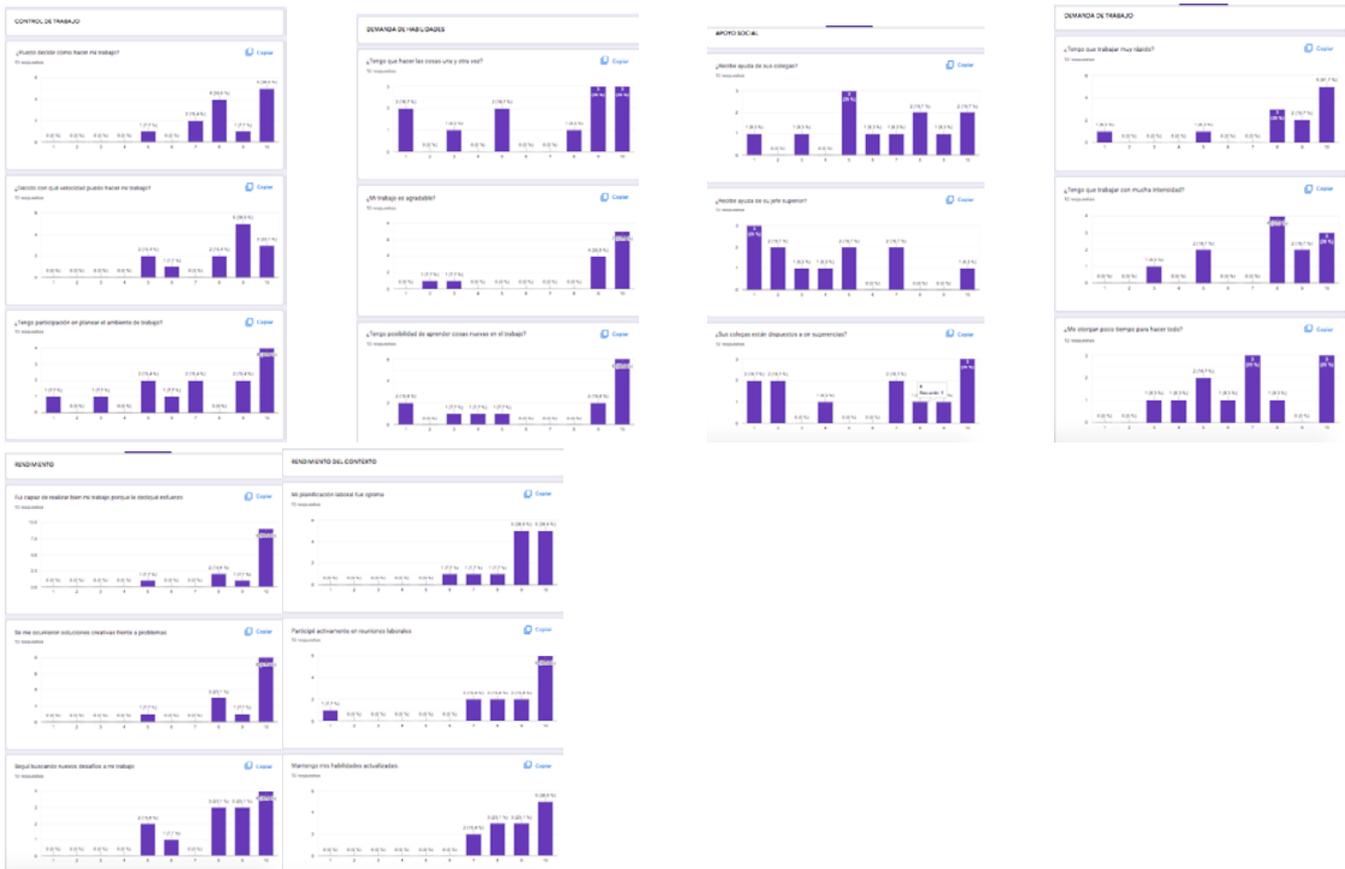
Masculino              Femenino

Nota: Marque del 1 al 10 siendo: 1 el mínimo y 10 el máximo

| PREGUNTAS  | RESPUESTAS |
|--|------------|
| <b>Variables Independientes: Estrés laboral</b>            |            |
| <b>CONTROL DE TRABAJO</b>                                  |            |
| ¿Puedo decidir cómo hacer mi trabajo?                      |            |
| ¿Decido con qué velocidad puedo hacer mi trabajo?          |            |
| ¿Tengo participación en planear el ambiente de trabajo?    |            |
| <b>DEMANDA DE HABILIDADES</b>                              |            |
| ¿Tengo que hacer las cosas una y otra vez?                 |            |
| ¿Mi trabajo es agradable?                                  |            |
| ¿Tengo posibilidad de aprender cosas nuevas en el trabajo? |            |
| <b>DEMANDA DE TRABAJO</b>                                  |            |
| ¿Tengo que trabajar muy rápido?                            |            |
| ¿Tengo que trabajar con mucha intensidad?                  |            |
| ¿Me otorgan poco tiempo para hacer todo?                   |            |

|  |  |
|--|--|
| <b>APOYO SOCIAL</b>  |  |
| ¿Recibe ayuda de sus colegas?                                    |  |
| ¿Recibe ayuda de su jefe superior?                               |  |
| ¿Sus colegas están dispuestos a oír sugerencias?                 |  |
|  |  |
| <b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>                   |  |
| <b>RENDIMIENTO</b>   |  |
| Fui capaz de realizar bien mi trabajo porque le dedicué esfuerzo |  |
| Se me ocurrieron soluciones creativas frente a problemas         |  |
| Seguí buscando nuevos desafíos a mi trabajo                      |  |
| <b>RENDIMIENTO DEL CONTEXTO</b>                                  |  |
| Mi planificación laboral fue optima                              |  |
| Participé activamente en reuniones laborales                     |  |
| Mantengo mis habilidades actualizadas.                           |  |

Cuadros estadísticos como resultado de la aplicación del cuestionario digital.



**Anexo Tabla 1**

*Promedios de los indicadores de las encuestas, cuestionarios y fichas realizadas. Puntuación sobre 10*

| <b>Observación</b>       | <b>Control de trabajo</b> | <b>Demanda de habilidades</b> | <b>Demanda de trabajo</b> | <b>Apoyo psicosocial</b> | <b>Rendimiento</b> |
|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|
| <b>1</b>                 | 8,33                      | 6,66                          | 8,33                      | 5,33                     | 6                  |
| <b>2</b>                 | 9,33                      | 9,33                          | 7,66                      | 4,33                     | 9,33               |
| <b>3</b>                 | 9,33                      | 6,66                          | 8                         | 4,33                     | 7,995              |
| <b>4</b>                 | 6,33                      | 6,66                          | 7,66                      | 2                        | 8,165              |
| <b>5</b>                 | 6,66                      | 5,33                          | 10                        | 1,33                     | 8,995              |
| <b>6</b>                 | 6,33                      | 6,66                          | 8,33                      | 2                        | 8,165              |
| <b>7</b>                 | 7,66                      | 7,66                          | 6,33                      | 6,33                     | 10                 |
| <b>8</b>                 | 6,66                      | 5,33                          | 10                        | 1,33                     | 8,83               |
| <b>9</b>                 | 5                         | 9,66                          | 2,33                      | 4,33                     | 7,83               |
| <b>10</b>                | 7,66                      | 7,33                          | 7,66                      | 4                        | 8,33               |
| <b>11</b>                | 7,66                      | 2,33                          | 9,33                      | 3                        | 9,665              |
| <b>12</b>                | 7,33                      | 8,33                          | 8,66                      | 5                        | 8,33               |
| <b>Total, puntuación</b> | <b>7,35</b>               | <b>6,82</b>                   | <b>7,85</b>               | <b>3,6</b>               | <b>8,4</b>         |
| <b>porcentaje</b>        | <b>61.25%</b>             | <b>56.33%</b>                 | <b>64.41%</b>             | <b>30%</b>               | <b>70%</b>         |