



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROYECTO DE TITULACIÓN

“EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA, EN
EL AÑO 2023-2024”

TUTOR

PhD. Alejandro Andrés Peralta Chiriboga

AUTORA

Aida Alexandra Andrade Andrade

AÑO

2024

DECLARACION AUTORIA DEL ESTUDIANTE

Declaro que el presente proyecto investigativo es de autoridad y que, en consecuencia, de la protección de los derechos del autor, las fuentes de información relevante fueron citadas de manera legal.

.....

Aida Alexandra Andrade Andrade

CI. 0302700489

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a la Universidad de las Américas
por permitirme ser parte de esta maestría.

Agradezco a cada uno de mis docentes por contribuir
significativamente a mi desarrollo profesional y brindarme los
conocimientos que necesitaba durante mi formación.

Muchas gracias a mi docente tutor de este proyecto por sus
conocimientos, orientación y apoyo durante el desarrollo del trabajo de
titulación.

DEDICATORIA

A mi esposo Jonathan Xavier, a mis amados padres Isidoro, Teresa y Esperanza; gracias a ellos por su apoyo, compañía y paciencia, y por darme las fuerzas cada día para superarme en este reto de concluir mi maestría por ser mi fuerza y motivación de ser mejor cada día.

RESUMEN EJECUTIVO

Un fenómeno común en el entorno laboral es el estrés laboral, que puede tener un impacto significativo en la productividad en el trabajo. El escenario describe la reacción física y mental que tiene un individuo cuando las demandas del trabajo superan su capacidad y recursos.

En un esfuerzo por fomentar entornos de trabajo más saludables y productivos esta tesis busca ayudar a los empleados y profesionales de la salud a comprender el complicado vínculo entre el estrés laboral y la productividad en el trabajo.

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo el estrés sociolaboral afecta la productividad de los trabajadores en la Clínica Santa Ana de Cuenca en 2023-2024.

Se midieron los niveles y se evaluó el desempeño de los trabajadores mediante el uso de encuestas con preguntas sobre temas sobre rendimiento y estrés laboral para determinar el grado de asociación que existe entre ellas.

Los hallazgos demostraron con los resultados que los empleados de Clínica Santa Ana exhiben altos niveles de estrés laboral y que su desempeño es bueno, pero a pesar de ello han sentido síntomas de estrés que han tenido poco apoyo por parte de la empresa, además se pudo demostrar que la mayoría de los empleados requieren de espacio recreativos para mejorar el estrés y que no afecte su salud mental como lo demuestran las evaluaciones

Todo lo anterior también permitió demostrar que la hipótesis propuesta afecta el desempeño de los trabajadores en todos los casos antes mencionados.

Como conclusión y recomendación, es esencial que las organizaciones responsables de la Clínica Santa Ana tomen medidas proactivas para disminuir el estrés laboral y salvaguardar la salud y el bienestar de sus trabajadores. Para ello, se propone una solución que incluya estrategias como un taller de descansos activos que dure 30 minutos durante el horario laboral.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, empresa, trabajadores.

EXECUTIVE SUMMARY

A common phenomenon in the work environment is work-related stress, which can have a significant impact on productivity at work. The scenario describes the physical and mental reaction an individual has when the demands of the job exceed their capacity and resources. In an effort to foster healthier and more productive work environments, this thesis seeks to help employees and healthcare professionals understand the complicated link between work-related stress and productivity at work. The general objective of the research was to determine how socio-occupational stress affects the productivity of workers at the Santa Ana Clinic in Cuenca in 2023-2024.

Levels were measured and workers' performance was assessed using surveys with questions on topics such as performance and work stress to determine the degree of association between them. The findings showed with the results that the employees of Clínica Santa Ana exhibit high levels of work stress and that their performance is good, but despite this they have felt symptoms of stress that have had little support from the company, it was also possible to demonstrate that most employees require recreational space to improve stress and that it does not affect their mental health as shown by the evaluations.

All of the above also made it possible to demonstrate that the proposed hypothesis affects the performance of workers in all the aforementioned cases.

As a conclusion and recommendation, it is essential that the organizations responsible for the Santa Ana Clinic take proactive measures to reduce work-related stress and safeguard the health and well-being of their workers. To this end, a solution is proposed that includes strategies such as an active break workshop that lasts 30 minutes during working hours.

Keywords: stress, job performance, company, workers.

INDICE DE CONTENIDO

Capítulo 1: Introducción.....	1
1.1 Problema de investigación	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.2 Pregunta de investigación	4
1.2 Delimitación	4
1.3. Justificación	4
Capítulo 2: Objetivos	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos	6
2.3 Hipótesis	6
Capítulo 3: Marco teórico	7
3.1 Marco histórico conceptual	7
3.2 Marco referencial.....	7
3.3 Marco legal	8
3.4 Marco conceptual.....	8
Capítulo 4: Materiales y Métodos	18
4.1Tipo de investigación.....	18
4.1.1Operacion de variables.....	19
4.1.2 Población y muestra de estudio	19
4.2 Instrumentos de investigación.....	20
4.3 Obtención y análisis de información	20
4.3.1 Análisis de resultados	20
4.3.1 Discusión de resultados.....	25
4.5 Propuesta.....	26
4.1.1 Tema de propuesta	26
4.1.2 Introducción	27
4.1.3 Justificación.....	27
5. Objetivo general	28
5.1 Objetivos específicos.....	28
5.2 Descripción de las pausas activas.....	28
5.5 Conclusiones.....	33
5.6 Recomendaciones.....	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra	19
Tabla 2 Características sociodemográficas de los trabajadores de la clínica	20
Tabla 3 Análisis de las variables estrés laboral	21
Tabla 4 Análisis de las variables desempeño laboral	23
Tabla 5 Análisis bivariado de los factores sociodemográficos y la frecuencia del estrés	23
Tabla 6 Análisis entre la frecuencia del estrés con el impacto en el desempeño	24
Tabla 7 Análisis entre el estrés laboral y su afectación en la calidad de servicio	24
Tabla 8 Cronograma de actividades	30
Tabla 9 Presupuesto:	33

ANEXOS

ANEXO 1 Tabla de componentes	38
ANEXO 2 Operación de Variables	40

Capítulo 1: Introducción

Los expertos ahora están interesados en el estrés, ya que ha sido reconocido como una enfermedad desde el siglo XXI y es un fenómeno laboral moderno provocado por tareas que tienen impactos psicológicos, trabajo repetitivo y sobrecarga cuantitativa.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe el estrés como "la respuesta física, emocional y mental inapropiada a las demandas y presiones del entorno laboral ". (Estrés, s. f.)

En términos de afectación a nivel mundial se estima que alrededor de 12 millones de días por cada año de trabajo el estrés se manifiesta de diferentes formas, debido a la presión y la ansiedad asociadas, el impacto económico es sustancial, estimándose que el costo global es de casi un billón de dólares.

Las personas enfrentan enfermedades mentales y dificultades sociales como prejuicios y desigualdad, según un estudio global de salud mental de la OMS. La pandemia de COVID-19 ha empeorado los problemas de salud en todas partes, subrayando la falta de preparación de los gobiernos y la escasez de recursos en este sector.

Según Gallup (2021), los trabajadores de EE. UU., Canadá y Asia Oriental registraron los niveles más altos de estrés diario (52%); sin embargo, en América Latina y el Caribe (41%) y Europa (39%), concluyendo que los trabajadores más jóvenes y los que trabajan exclusivamente en lugares remotos o híbridos experimentaron un mayor nivel de estrés en todo el mundo. (Zurita, 2023)

En cuanto al estrés profesional es una mala reacción que le ocurre a las personas cuando no pueden manejar las exigencias de su trabajo. Puede deberse a cosas como sentirse inadecuado o trabajar en un entorno desfavorable. Cierta nivel de presión en el trabajo puede ser beneficioso en términos de mejorar el rendimiento y prepararnos para las dificultades, el exceso de exigencia y presión puede resultar en estrés laboral. ("Estrés relacionado con el trabajo - Bupa Latinoamérica")

Por lo tanto, las sensaciones y emociones negativas eventualmente dominan y dominan a las buenas, lo que lleva a signos y síntomas emocionales, conductuales y fisiológicos. Este proceso de activación del estrés es el que provoca el desequilibrio profesional y se vuelve problemático cuando persiste durante un período prolongado de tiempo.

Los síntomas emocionales: agresión, ansiedad, aburrimiento, depresión, fatiga, sentimiento de culpa, irritabilidad, mal genio, tristeza, nerviosismo, sensación de soledad.

Dentro de los síntomas incluyen: dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, arrebatos emocionales, atracones, bebida o fumar, uso de drogas, acciones impulsivas, dificultad para hablar, risa nerviosa, relaciones tensas en el trabajo, altas tasas de rotación laboral, insatisfacción con el desempeño laboral y baja productividad. (De Cinta, 2023)

La satisfacción laboral está relacionada con el estrés laboral, que es un conjunto de actitudes y valores de las personas que están presentes en el lugar de trabajo y que influyen profundamente en las acciones y resultados personas, que son afectadas por órdenes que superan su conocimiento y habilidades, causando daños económicos, sociales y personales que afectan la vida familiar y personal de las personas. (De Cinta, 2023)

Mientras que el grado en que los empleados se sienten satisfechos, motivados y dedicados a su trabajo se conoce como satisfacción laboral. La satisfacción laboral es un aspecto fundamental en la vida de las personas y el funcionamiento de las organizaciones.

A partir de los factores antes mencionados, el lugar de trabajo de los empleados de la Clínica Santa Ana es el tema principal de este proyecto de estudio , dónde se ha demostrado que el estrés laboral es constante debido a la alta exigencia que conlleva para los pacientes y se pretende proporcionar información sobre estrategias para superarlo con el fin de mejorar el desempeño laboral y promover la salud mental sin estrés.

1.1 Problema de investigación

Tema:

“El estrés socio laboral y su afectación en el desempeño de los trabajadores de la Clínica Santa Ana de la ciudad de Cuenca, en el año 2023”

1.1.1 Planteamiento del problema

El estrés perjudica el bienestar físico y mental de un trabajador mientras está en el trabajo. También afecta sus necesidades, recursos y capacidades, lo que puede empeorar su salud y perjudicar su desempeño.

Los factores estresantes pueden diferir según el sector, la cultura organizacional y las características particulares de cada lugar de negocios. presión, entornos laborales tóxicos o conflictivos, falta de control, inseguridad laboral, desequilibrio entre vida personal y laboral, falta de recursos y apoyo, tecnología, largas horas de trabajo, falta de reconocimiento y recompensa, y falta de experiencia laboral son algunos factores estresantes comunes que se pueden encontrar en muchos entornos laborales. (Gacto, 2020)

Según varios estudios realizados el estrés es una respuesta del cuerpo a eventos externos.

El estrés se describió como "un importante desequilibrio entre respuesta y demanda" por McGrath y Altman (1970). Fue descrito como "un estado que presenta síntomas físicos, psicológicos o sociales, en el que a la persona le resulta difícil relacionar sus capacidades con las expectativas puestas en ella " por García - Herrero, Mariscal, Gutiérrez y Ritzel (2013).

La salud física y mental de los empleados, así como su capacidad para realizar sus trabajos e interactuar con otros, pueden verse afectados negativamente por el estrés en el lugar de trabajo. Interferir con la capacidad de un empleado para concentrarse, hacer juicios sabios y mantener altos estándares tiene un impacto perjudicial en el desempeño laboral, la productividad y también la calidad del trabajo.

Las diferencias de los tipos de estrés laboral entre sectores y empresas son significativas. Por ejemplo, los sectores con altas demanda de trabajo, como el sector de salud, la educación, la industria financiera o la tecnología, pueden tener niveles más altos de estrés laboral debido a la presión por el rendimiento, las largas jornadas de trabajo y la exposición a situaciones emocionalmente desafiantes. Además, las características específicas de cada empresa como la cultura corporativa, el estilo de líder, reglamentos de recursos humanos y cargas de trabajo, pueden influir en los niveles de estrés laboral entre los empleados.

Algunas estrategias para disminuir los efectos del estrés laboral y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal ,promover una cultura corporativa que valore la salud laboral y fomente un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal; ofrecer programas de bienestar que incluyen ejercicio, orientación y capacitación en manejo del estrés; fomentar el diálogo sincero y la asistencia mutua entre los miembros del equipo; Brindar a los empleados las

herramientas y la formación que necesitan para crear lugares de trabajo resilientes y mecanismos eficaces para afrontar la situación ; implementar políticas y prácticas que promuevan la flexibilidad laboral ; fomentar un liderazgo compasivo y empático que reconozca y aborde las preocupaciones y necesidades individuales ; y realizar evaluaciones recurrentes de riesgo psicosocial en el trabajo. (Alexandra, 2016)

Estos son algunos de los factores estresantes comunes en el entorno laboral empresarial. Es importante que las organizaciones reconozcan estos factores y trabajen para mitigar su impacto implementando políticas y prácticas que promuevan entornos laborales saludables y equilibrados.

1.1.2 Pregunta de investigación

¿Existe o no una influencia de estrés en el trabajo del personal de la Clínica Santa Ana?

¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño laboral?

¿Cómo influyen los factores ambientales sobre los niveles de estrés y productividad en el trabajo?

¿Existe alguna conexión entre la satisfacción laboral y el estrés de los empleados?

1.2 Delimitación

El investigador ahora trabaja en la Clínica Santa Ana en Cuenca, donde observaron el impacto del estrés en los miembros del personal y se sintieron obligados a aprender más sobre este tema. Como resultado, el proyecto se llevará a cabo allí.

El propósito de este estudio es validar un problema potencial proporcionando una explicación de la presencia o si no hay estrés en el desempeño de los empleados de la clínica. Se brindará una propuesta de salud y una solución para reducir el nivel de estrés y promover un ambiente laboral más saludable donde el empleado valore su trabajo sin sufrir efectos negativos para su salud.

1.3. Justificación

El estrés es crucial para abordar los problemas que enfrentan las organizaciones y los trabajadores en el lugar de trabajo contemporáneo. Al comprender los orígenes y las consecuencias del estrés laboral, las organizaciones pueden establecer medidas proactivas para mejorar el bienestar de los trabajadores y fomentar un lugar de trabajo más eficiente y satisfactorio para todos.

El estrés se encuentra incrementando entre las naciones afectadas por la epidemia de estrés laboral, que actualmente afecta a millones de personas en todo el mundo, tanto en Europa como en América Latina.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que entre el 5% y el 10% de los trabajadores de los países desarrollados experimentan estrés relacionado con el trabajo, mientras que entre el 20% y el 50% las naciones industrializadas lo hacen. De la sobrecarga laboral y las consiguientes respuestas emocionales que provocan su exclusión del mercado laboral, estos porcentajes hacen que los trabajadores afectados interpongan demandas contra las corporaciones. (Estrés, s. f.)

Las causas del estrés laboral también están aumentando, una de las naciones como es Argentina, en un estudio realizado a cien trabajadores, el 65% de los de la capital federal reconocieron que sus trabajos les causan estrés, pero apenas el 18% de los del interior de la nación dijeron lo mismo.

Se considera un componente perjudicial del entorno laboral en América Latina, donde hay una falta de empleo decente y de buena calidad y una amplia gama de beneficios de servicios, además de los cambios globales tecnológicos, económicos, espaciales, sociales y políticos que han tenido lugar al aumento de las actividades laborales.

Los profesionales en Ecuador reportan altos índices de angustia mental y las circunstancias laborales han sido peores en los últimos años. Esto ha llevado a un empoderamiento aún mayor tanto en la esfera pública como en la privada. La Constitución de la República del Ecuador establece los derechos a un trabajo justo, a la salud y a la seguridad en el trabajo a través de sus disposiciones, todas las cuales son importantes para abordar el estrés en el trabajo.

Por lo tanto, se cree que se manifiesta en diversos grados según el entorno, el rol y las obligaciones impuestas a los empleados que deben cumplir con las demandas o compromisos adaptativos, así como su control situacional y sus mecanismos de afrontamiento, que están influenciados por factores individuales.

En la Clínica Santa Ana, empresa privada que se encuentra en constancia atención y debido a la influencia de los pacientes, los trabajadores se ven sometidos a realizar su trabajo bajo presión y rapidez. Por tal motivo, es necesario realizar esta investigación donde se pueda analizar la satisfacción de los empleados en su trabajo y a la vez saber si se encuentran perjudicados por el estrés laboral. A partir de este

análisis, será posible identificar cuáles son los factores tanto ambientales, sociales, psicológicos, que influyen para el desarrollo de esta enfermedad, y diseñar estrategias como talleres de pausas activas, las cuales serán destinadas a mejorar el ámbito laboral, poniendo en satisfecho al empleado y mejorando la atención a los pacientes.

Capítulo 2: Objetivos

2.1 Objetivo General

- Analizar los factores asociados al estrés sociolaboral y proponer estrategias para disminuir el mismo entre los empleados de Clínica Santa Ana en el año 2023-2024.

2.2 Objetivos Específicos

- Describir la prevalencia del estrés sociolaboral entre los trabajadores de la Clínica Santa Ana.
- Describir factores sociodemográficos y laborales que podrían influenciar estrés sociolaboral.
- Analizar la asociación entre el estrés y los distintos factores sociodemográficos y laborales.
- Describir el desempeño laboral reportado por los trabajadores.
- Analizar si el desempeño se relaciona con el estrés laboral.
- Proponer una intervención para disminuir el estrés laboral como son el taller de pausas activas.

2.3 Hipótesis

- La prevalencia de estrés entre los trabajadores es alta
- El estrés se asocia a la edad el tipo de turnos realizados y el área de donde se trabaja
- El estrés y el desempeño en el trabajo están correlacionados significativamente.

Capítulo 3: Marco teórico

3.1 Marco histórico conceptual

La Clínica Santa Ana centro médico quirúrgico de especialidades con calidad humana, tecnología actual, experiencia y capacidad profesional, fue fundada en el año 1963 en la ciudad de Cuenca Ecuador es la clínica con mayor trayectoria en la ciudad, cuenta con profesionales reconocidos y de gran prestigio, con áreas como son emergencia, hospitalización, quirófano ,unidad de cuidados intensivos, neonatología ,áreas de limpieza, nutrición, y áreas administrativas. Estas áreas están destinadas al cuidado del paciente tanto ambulatorio como hospitalario. (Clínica Santa Ana, 2023)

3.2 Marco referencial

El estrés ha llamado la atención de muchos autores y estudios en todo el mundo, ya que se lo considera un componente crítico de los procesos comerciales modernos. A pesar de los posibles efectos negativos que este fenómeno puede tener en los trabajadores, es importante investigarlo tanto a nivel nacional como internacional.

En un estudio realizado por Toalongo Gallegos, M. M. (2021). Cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del estrés laboral y sus manifestaciones clínicas entre los trabajadores del Centro de Salud de Nabón permitió conocer mejor la institución y tomar medidas hacia el estrés este estudio fue realizado en 76 empleados del área de emergencias y consulta externa con la utilización de dos cuestionarios, el cuestionario de contenido laboral y el desequilibrio esfuerzo y recompensa. Se concluyo en términos generales, que los trabajadores no presentan riesgo de estrés laboral, de acuerdo con el modelo de Karasek, sin embargo, la probabilidad de padecerlo es debido a problemas psicológicas, la exigencia en el trabajo.

Otra investigación (Goicochea, 2020) investigó el impacto del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de calzado Kiara en Perú. Al final del proceso, los hallazgos de la investigación coincidieron con los de la presente investigación, en la que el autor encontró una relación inversa entre las dos variables, con un coeficiente de evaluación de Spearman de -0,386 y un p-valor ($p < 0,05$).

Torres (2011), afirma que su investigación sobre la evaluación del desempeño laboral y su impacto en los trabajadores buscó mejorar el desempeño de

los empleados de Oscus Ltda. Utilizando un tipo de investigación descriptiva correlacional, se obtuvieron los siguientes resultados : Muchas circunstancias surgen en los diversos ámbitos, niveles y secciones que involucran al importante recurso de la cooperativa, el entorno laboral de la institución es considerado bueno por los trabajadores, a la mayoría de los empleados no se le entrega los resultados de su evaluación del desempeño.

3.3 Marco legal

En el numeral 5 del artículo 326 de la Constitución Política del Ecuador, prevé que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar." (SA, 2023)

En el Art. 47.- del código del trabajo se manifiesta que "la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario". (SA, 2023)

El estrés laboral y su impacto en el desempeño laboral puede variar según el país y sus leyes laborales particulares. Sin embargo, existen regulaciones y leyes en muchos países que protegen a los trabajadores de condiciones laborales que pueden causar estrés excesivo y afectar negativamente su desempeño laboral.

La OIT y la OMS recomiendan el paradigma para crear entornos de trabajo seguros y saludables creando ambientes saludables para salvaguardar y mejorar la salud mental en el trabajo mediante el desarrollo de habilidades sociales .Apoyar a los empleados cuando se presenten problemas de salud ,fomentar una cultura organizacional solidaria e inclusiva que valore la participación, el liderazgo y los derechos con el fin de mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y prevenir los trastornos mentales provocados por el trabajo. (Una Nueva Guía de la OIT y la OMS Insta A Reforzar la Protección de los Trabajadores Sanitarios, 2024)

3.4 Marco conceptual

Definición de estrés

La reacción física y mental del cuerpo ante circunstancias consideradas peligrosas, desafiantes o exigentes. Es una respuesta adaptativa que ayuda al cuerpo a adaptarse y superar el entorno.

El sistema nervioso autónomo (el eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal) es estimulado por el estrés. Las hormonas aceleran la respiración, dilatan los vasos sanguíneos, aumentan la frecuencia cardíaca y movilizan energía para preparar al cuerpo para una acción instantánea, comúnmente conocida como reacción de "lucha o huida".

También se relacionan, desde una perspectiva psicológica, con una valoración cognitiva de la circunstancia en la que el individuo siente que no hay suficientes recursos disponibles para satisfacer las demandas del entorno. (Estrés, s. f.-b)

Tipos de estrés: existen varios tipos de estrés los mismo, que pueden clasificarse según diferentes criterios. Aquí se presenta algunos de los tipos más comunes:

Estrés agudo: este tipo de estrés dura poco y generalmente surge de una situación o evento específico. Por ejemplo, hacer una presentación importante, discutir con alguien o lidiar con una emergencia. Los síntomas suelen desaparecer después de que la situación estresante desaparezca.

Estrés crónico: este tipo de estrés puede durar varias semanas, meses o incluso años. Alguien tiene presión, preocupación o sobrecarga persistentes como resultado de un rango tensiones, incluidas situaciones financieras difíciles, relaciones interpersonales tensas o entornos laborales exigentes, donde el estrés puede afectar significativamente la salud física y mental si no se maneja bien.

Estrés ambiental: este tipo de estrés se refiere a la tensión o presión causada por el entorno físico, como el ruido, la contaminación, el tráfico, las multitudes, etc. El estrés ambiental puede causar dolor y cansancio, especialmente si una persona lo experimenta constantemente o durante largos períodos de tiempo.

Estrés psicosocial: los elementos sociales y emocionales de la vida, como los problemas familiares, los conflictos interpersonales, la presión social, la discriminación y el acoso, son fuentes de estrés psicosocial.

Estrés laboral: Este puede ser provocado debido a una variedad de exigencias y presiones relacionadas con el trabajo , incluida la sobrecarga de trabajo , la falta de control, los conflictos laborales , la inseguridad laboral y otras. Es común en muchas profesiones y puede tener un impacto en el bienestar general y la productividad de un individuo.

Estrés postraumático: Este tipo de estrés se produce después de un evento traumático, como un accidente, un desastre natural, un acto violento, etc. Los flashbacks, las pesadillas, la ansiedad extrema, la evitación de situaciones relacionadas con el trauma y otros síntomas graves pueden aparecer en las personas que sufren de estrés postraumático. («Los Distintos Tipos de Estrés», 2010)

En este proyecto de investigación se considerará el tipo de estrés tanto psicosocial y el tipo de estrés laboral como lo indica anteriormente.

Factores que influyen sobre el estrés

Los factores sociodemográficos que influyen en el estrés pueden variar y depender de las características individuales de cada persona y de su entorno. Algunos de los factores de estrés más comunes incluyen:

Factores ambientales: los desastres naturales, la contaminación, el ruido y los cambios climáticos extremos, entre otros, pueden generar estrés en las personas al darles la sensación de amenaza o falta de control sobre su entorno.

Factores sociales: el estrés puede provenir de problemas interpersonales, conflictos familiares, dificultades laborales, discriminación y violencia, entre otras fuentes. El estrés también puede ser causado por relaciones sociales problemáticas o la falta de apoyo social.

Factores laborales: Una multitud de cuestiones, incluidas las expectativas laborales excesivas, la falta de autonomía, los conflictos laborales, la inestabilidad laboral y el acoso, pueden contribuir a la prevalencia del estrés laboral. El desajuste entre los recursos disponibles para manejar las demandas laborales y los de las demandas el trabajo en sí es un factor importante que contribuye al estrés en el trabajo.

Factores individuales: La personalidad de una persona, su mecanismo de afrontamiento, su resiliencia, sus antecedentes genéticos y sus experiencias de vida pueden tener un impacto en la forma en que ve y maneja el estrés. Quienes sufren de ansiedad o depresión, por ejemplo, son más propensos a sentirse estresados en circunstancias difíciles.

Factores biológicos: El eje hipotalámico-pituitario-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo son dos factores que contribuyen al estrés. Para ayudar al cuerpo a afrontar una circunstancia estresante, la producción de hormonas del estrés como

el cortisol y la adrenalina desencadena una serie de reacciones fisiológicas. (Villalba, 2021)

Componentes del estrés: El estrés tiene muchas partes, tanto fisiológicas como psicológicas, y es un fenómeno complejo. El estrés se compone principalmente de:

Estresor: los eventos, circunstancias o demandas ambientales que generan una respuesta de estrés en una persona se conocen como estresores. Pueden ser físicos (por ejemplo, un accidente o una lesión) o psicológicos (por ejemplo, las presiones laborales o los conflictos interpersonales).

Respuesta fisiológica: El cuerpo cambia cuando se activan el eje hipotalámico-pituitario-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo. El ritmo cardíaco, la presión arterial, la respiración, la transpiración y la liberación de hormonas se encuentran entre los síntomas de esto.

Respuesta emocional: el estrés puede causar una variedad de sentimientos, como ansiedad e irritabilidad, frustración y tristeza. La naturaleza y la intensidad de estas emociones pueden variar según la percepción del individuo sobre la situación estresante y sus habilidades para hacer frente.

Respuesta cognitiva: La reacción cognitiva al estrés incluye la evaluación e interpretación que hace un individuo de una circunstancia estresante. Implica evaluar el peligro, analizar los mecanismos de afrontamiento disponibles y proyectar los resultados de la circunstancia tensa.

Comportamiento de afrontamiento: el estrés puede afectar el comportamiento de una persona, lo que puede hacer que utilice una variedad de estrategias de afrontamiento para manejar las circunstancias estresantes. Estas estrategias pueden ser adaptativas o inapropiadas, y pueden incluir el uso de habilidades de afrontamiento como la resolución de problemas, la búsqueda de apoyo social, la evitación o la negación.

Consecuencias: Según su tipo, nivel y duración, el estrés puede afectar la salud y el bienestar de una persona de varias maneras. Estos pueden implicar consecuencias fisiológicas que incluyen deterioro del sistema inmunológico, problemas gastrointestinales o problemas cardiovasculares. (Psicologíaclínicalasalud, 2016)

Etapas del estrés

En la fase de alerta: el cuerpo desencadena la reacción de "lucha o huida" cuando detecta un impedimento de amenaza. y la adrenalina se producen como resultado de la rápida activación del sistema nervioso simpático. Durante esta fase, el cuerpo está listo para reaccionar ante la circunstancia estresante.

Fase de resistencia: El cuerpo entrará en esta etapa si las condiciones estresantes persisten. En este punto, el cuerpo está intentando adaptarse a la presencia prolongada del factor estresante. niveles de actividad fisiológica y hormonal, el cuerpo intenta conservar energía y recursos para soportar el período prolongado de estrés. (Capdevila, 2005)

Definición de estrés laboral:

El estrés laboral se puede analizar desde una variedad de ángulos y perspectivas teóricas.

Según (Cox y Griffiths,2020) definen el estrés laboral como un estado físico y mental negativo que se experimenta por las personas que se percibe como una amenaza para su bienestar y que se origina de las circunstancias laborales.

Según Greenhaus y Beutell (2003), el estrés laboral se caracteriza como "un estado emocional negativo resultante de demandas ambientales que se perciben como superiores a los recursos del individuo para afrontarlas ".

El estrés laboral, es la reacción de una persona ante expectativas de su trabajo que superan su capacidad de manejar. El estrés surge cuando la capacidad de un empleado para gestionar las expectativas laborales excede sus capacidades.

Los aspectos del entorno laboral que pueden provocar estrés incluyen un trabajo excesivo, plazos ajustados, la falta de control de las tareas, los conflictos interpersonales en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, falta de apoyo de superiores o compañeros de trabajo y una vida laboral desequilibrada. Además, la necesidad de obtener mejores resultados con menos trabajadores ha llevado a un aumento en la velocidad de trabajo.

Siempre hay que afrontarlos de forma negativa, ya que a veces son vitales para salir adelante y sobrevivir en circunstancias difíciles. Para que un individuo pueda responder adecuadamente tanto a sus propias demandas como a las del entorno, necesita experimentar grados moderados de estrés. Los niveles de estrés

están relacionados con la desmotivación, el cumplimiento y la apatía. (Estrés Laboral - INSST - Portal INSST - INSST, s. f.)

Síntomas del estrés: el estrés en el trabajo es bueno porque aumenta la concentración, la motivación y la productividad. Sin embargo, cuando el estrés laboral se vuelve excesivo y persiste, comienza a afectarnos no solo en el trabajo, sino también en el resto de nuestras vidas. ¿Qué razón hay? Debido a que está afectando gradualmente nuestro bienestar general. Además, hay varios indicadores asociados al estrés laboral, que requieren comprensión para determinar la veracidad del problema. (Reoyo, 2023)

Son físicos:

- Calambre en los músculos
- Tensiones musculares generales
- Constrictores
- problemas de cabeza
- problemas (malestar abdominal prolongado, dolores de estómago, úlceras, calambres).
- cambios generales en la orientación sexual.
- problemas de la piel (dermatitis, herpes, calvicie)

Síntomas cognitivos:

- Dificultades con la concentración, la memoria y la atención
- Reducción en el desempeño
- Pensamientos desfavorables, catastrofistas e ineficaces
- Preocupación constante o carga mental
- Falta de inventiva

Síntomas emocionales:

- Baja motivación
- Ansiedad
- Irritabilidad
- Hostilidad o ira frecuente
- Culpa
- Frustración
- Ira

- Actitud abatida.

Causas del estrés laboral: Hay muchas cosas que pueden causar estrés en el trabajo, pero estos son solo algunos de los más comunes:

Sobrecarga de trabajo: tener una carga de trabajo excesiva o plazos ajustados puede ser estresante, especialmente si hay pocos recursos y tiempo para completar las tareas.

Control insuficiente: afrontar limitaciones en determinadas responsabilidades o carecer de la capacidad de tomar decisiones en el trabajo puede ser una causa importante de estrés.

Ambiente de trabajo hostil: el estrés puede aumentar si hay acoso laboral, discriminación, intimidación o relaciones interpersonales conflictivas en el lugar de trabajo.

Inseguridad laboral: los empleados pueden sentirse ansiosos y ansiosos cuando tienen incertidumbre sobre su futuro empleo debido a cambios organizativos, reestructuraciones o despidos.

Falta de apoyo: la falta de apoyo social, emocional o profesional de los compañeros de trabajo, los superiores o la empresa puede aumentar el estrés percibido en el trabajo.

Los conflictos de roles: enfrentar demandas contradictorias en el trabajo o tener roles laborales ambiguos o conflictivos pueden causar estrés.

El desequilibrio entre el trabajo y la vida personal puede causar estrés adicional si no puede combinar las demandas del trabajo con las responsabilidades personales o familiares.

Carencia de reconocimiento: El nivel de estrés pueden aumentar y la satisfacción en el trabajo puede verse gravemente afectada por no recibir crédito por el trabajo bien hecho o por la sensación de que los incentivos o ascensos son injustos.

Presión por el rendimiento: los empleados pueden sentirse presionados y ansiosos si deben cumplir con metas o estándares de desempeño que no son realistas.

La falta de comunicación en el lugar de trabajo ya sea entre compañeros de trabajo o entre los empleados y la dirección, puede causar confusiones, estrés y malentendidos. (España, 2022)

Desempeño en el trabajo

El término " desempeño laboral " ha sido definido y examinado por varios autores en los campos de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. Por ejemplo, Drucker (2021) define el desempeño laboral como "la capacidad de una persona para realizar y cumplir las tareas y responsabilidades asignadas en su trabajo".

Mientras que según (Gary Yuki ,2011), el desempeño en el trabajo es "la medida en que un empleado logra los objetivos y las expectativas de su trabajo, incluida la calidad y la cantidad de su trabajo"

Definiéndose, así como el nivel de rendimiento, eficacia y eficiencia con el que una persona realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo se conoce como desempeño laboral. Es una medida de la capacidad de un empleado para cumplir con los estándares de calidad, productividad y competencia requeridos por su empleador. Se pueden utilizar evaluaciones de desempeño, mediciones de productividad, calidad del trabajo realizado, cumplimiento de metas y objetivos, así como comentarios de supervisores y colegas para evaluar el desempeño laboral. Un buen desempeño laboral implica no solo completar las tareas asignadas de manera oportuna y eficiente, sino también demostrar habilidades como iniciativa, creatividad, resolución de problemas y colaboración efectiva con otros miembros del equipo.

Estos rasgos pueden variar entre diferentes trabajos y entornos, pero algunos ejemplos comunes incluyen.

Iniciativa: la capacidad de actuar y tomar decisiones por su cuenta sin depender de una dirección constante.

La motivación es la disposición intrínseca de una persona para esforzarse y lograr sus objetivos laborales incluso en circunstancias difíciles.

Organización: la habilidad de planificar y administrar eficazmente el tiempo, los recursos y las tareas para lograr los objetivos.

La capacidad de adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno laboral, como nuevas tecnologías, procesos o expectativas se denomina adaptabilidad.

Colaboración: la disposición y habilidad para colaborar de manera efectiva con otros miembros del equipo, comunicarse de manera clara y resolver conflictos de manera constructiva.

La creatividad es la capacidad de pensar en cosas nuevas, encontrar formas innovadoras de resolver problemas y mejorar procesos. La resiliencia es la capacidad de recuperarse rápidamente de contratiempos o fracasos, mantener la calma y seguir adelante con determinación en situaciones de presión.

La disposición y la habilidad para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias que sean relevantes para el desempeño laboral se conocen como capacidad de aprendizaje.

El liderazgo es la capacidad de inspirar confianza, tomar decisiones efectivas y liderar un equipo hacia el logro de los objetivos. (Gamarra, 2024b)

La importancia de evaluar el desempeño

Para proporcionar retroalimentación, identificar áreas de mejora, desarrollar talento, tomar decisiones sobre compensación y recompensas y establecer expectativas claras de desempeño en el lugar de trabajo, es esencial evaluar el desempeño. Esta práctica ayuda a los empleados a crecer y tener éxito, así como a la organización en su conjunto.

La instrucción experta, los puntos fuertes y débiles de la evaluación se centran en el rol, y es importante prestar especial atención a las deficiencias. En lo que respecta a la gestión de sueldos y salarios, los aumentos salariales son los aumentos factibles. Los empleados que reciben capacitación pueden ser asignados a lugares donde se desempeñen mejor designando la ubicación de la evaluación. (Hernández, 2024)

El modelo de ecuación estructural creado por (Awad NHA,2024) demostró que el liderazgo empresarial, tiene un gran impacto en el comportamiento laboral proactivo y la adaptabilidad profesional de las enfermeras. Como resultado, este estudio tiene un impacto significativo en los gerentes de enfermería, el personal de enfermería y los servicios humanos del hospital. practica académica y de gestión de recursos. (Gamarra, 2024)

La satisfacción laboral

El bienestar psicológico y emocional de los empleados, así como su motivación, compromiso y desempeño en el trabajo, están estrechamente relacionados con la satisfacción laboral, están contentos en sus puestos, suelen ser más dedicados, productivos y leales a la organización; por el contrario, los

trabajadores insatisfechos pueden experimentar ansiedad, perder motivación y tener un peor desempeño.

La satisfacción laboral puede medirse a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas que se diseñan para evaluar cómo los empleados ven varios aspectos de su trabajo. Las empresas suelen utilizar esta información para identificar áreas de mejora en el entorno laboral y tomar medidas para que los empleados sean más felices y comprometidos. (Ruiz, 2010)

En un estudio realizado en la Universidad de Vallejo que tuvo como objetivo caracterizar la felicidad laboral la gestión administrativa llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral se refiere a cómo se sienten los trabajadores respecto de su empleo. Se determinó que los sentimientos de los empleados en el trabajo determinan su satisfacción laboral en la administración. Debido a su mal liderazgo, pésimas condiciones de trabajo y bajas remuneraciones, los empleados de estas empresas no están del todo contentos. (Meléndez & Bardales, 2020)

El bienestar psicológico: el bienestar mental y emocional general de un individuo, que se define por la capacidad de gestionar las exigencias y los problemas del día a día, un sentido de satisfacción con la vida, un equilibrio saludable entre las emociones positivas y negativas y una autopercepción positiva. Es necesario sentirse bien consigo mismo, tener relaciones sociales saludables, manejar de manera efectiva el estrés y tener una actitud positiva hacia la vida.

El estado de bienestar es un tipo de asistencia social cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de las personas. En este punto de vista sostiene que el gobierno no ha logrado sobrellevar las necesidades de la población de edad avanzada, lo que implica un cambio fundamental en la forma en que la gente ve la vida y la importancia de la autonomía. (Ibáñez, 2023)

Capítulo 4: Materiales y Métodos

4.1 Tipo de investigación

En la investigación se empleó un enfoque mixto en donde se combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Los métodos cualitativos abarcaron encuestas que han sido aplicadas a los empleados para así capturar sus experiencias personales y percepciones sobre el estrés en el ambiente laboral.

Por otro lado, los métodos cuantitativos involucraron la recolección y análisis de datos numéricos de las encuestas y cuestionarios estandarizados que han sido aplicados a una muestra representativa de trabajadores. Tales instrumentos permitieron medir variables como niveles de estrés, satisfacción laboral, y rendimiento laboral, permitiendo una evaluación objetiva y cuantificable de las hipótesis planteadas.

En el contexto del tema abordado, la investigación exploratoria ha sido particularmente útil para delinear el ámbito del estrés socio laboral en la Clínica Santa Ana.

La investigación descriptiva se enfocó en recopilar datos sobre la frecuencia, distribución y características de los factores relacionados con el estrés laboral entre los trabajadores de la Clínica Santa Ana.

Dentro del caso específico del estrés laboral en la Clínica Santa Ana, la investigación bibliográfica implicó la búsqueda sistemática de estudios previos, artículos de revistas, libros, y reportes que aborden aspectos relacionados con el estrés en entornos de salud. Se analizaron diversas bases de datos y bibliotecas digitales para recolectar estudios que examinen desde las causas y efectos del estrés laboral hasta las intervenciones y políticas de manejo implementadas en otros contextos similares.

Por otro lado, la investigación de campo se centró en examinar los aspectos específicos del estrés laboral entre el personal. Esto incluyó observaciones directas en diferentes departamentos y turnos para identificar situaciones de estrés, como la interacción con pacientes, la carga de trabajo, y las condiciones laborales.

4.1.1 Operación de variables

Teniendo en cuenta la variable independiente el estrés laboral y la variable dependiente el desempeño laboral se realizó la operación de las variables de la frecuencia de estrés las situaciones que genera estrés, el abordaje de la clínica en situaciones de estrés.

Por otro lado, se tomó en cuenta la variable independiente el desempeño y como variable dependiente el estrés laboral se realizó la operación de variables como son el impacto del desempeño y a la afectación de la calidad de servicio brindada en los pacientes. (véase en anexo 2)

4.1.2 Población y muestra de estudio

Una vez definido un objetivo claro, se determinó un plan general, con una finalidad de detallar con personas para establecer parámetros requeridos.

La población que son 135 trabajadores de la Clínica Santa Ana que no son temporales o externalizados, a partir de esta población se realizó un muestreo aleatorio simple para la cual se utilizó la fórmula de poblaciones finitas obteniéndose una muestra de 100 personas para tener representatividad estadística de la institución.

Tabla 1
Población y muestra

Población	Composición	Porcentaje
Trabajadores pertenecientes a la Clínica Santa Ana	135	100%
Total	135	100%

Nota: Elaboración propia

Cálculo de la muestra.

Siendo la fórmula la siguiente para cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 135}{0.05^2 * (135 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = \frac{216090}{2159} = 100,088 \cong 100$$

Por lo tanto, se concluye que se debe aplicar el instrumento de medición a 100 trabajadores pertenecientes a la Clínica Santa Ana.

4.2 Instrumentos de investigación

Para el proyecto se utilizó herramientas como encuestas, observaciones sistemáticas y revisiones de registros laborales para recoger información detallada sobre cómo se manifiesta el estrés en este entorno específico.

La encuesta consto de 17 preguntas para concluir si el estrés laboral tiene afectación en el desempeño de los empleados de la clínica, estas preguntas han sido divididas en dos secciones, la primera donde se recogen información general sobre el estrés y desempeño de los empleados en el mismo que el participante deberá elegir entre varias opciones y la segunda parte consta de aspectos demográficos de los participantes.

4.3 Obtención y análisis de información

Los datos se examinaron el 18 de abril de 2024 y se agruparon en una matriz para su análisis correspondiente. Estas observaciones se realizaron en conjunto con el personal de recursos humanos y medicina ocupacional. Durante el mes de marzo, se llevó a cabo la encuesta utilizando un formulario en línea, y los datos recopilados fueron organizados en una hoja de cálculo. Todas las variables del estudio fueron analizadas de manera univariada; Además, se realizaron análisis bivariados de las variables independientes y dependientes.

4.3.1 Análisis de resultados

En el estudio participaron 100 empleados de la Clínica Santa Ana de la ciudad de Cuenca, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y contestaron a la encuesta aplicada, de la misma se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2 Características sociodemográficas de los trabajadores de la clínica

		N	%
SEXO	Masculino	60	60%
	Femenino	40	40%
EDAD	25 a 35	55	55%
	35-45	35	35%
	45-55	10	10%
AREA	Clínica	65	65%
	Administrativa	35	35%

Nota: Elaboración propia.

Se puede ver en la primera tabla de características sociodemográficas de los empleados de la Clínica Santa Ana que el 60% de los encuestados son hombres y el 40% son mujeres. Además, se puede observar que el 55% corresponden a personas de entre 25 y 35 años, el 35% a personas de entre 35 y 45 años, y 10% a personas de entre 45 y 55 años. Podemos deducir de la misma tabla que el 35 % de los encuestados trabajan en el departamento administrativo y el 65 % en el departamento clínico.

Tabla 3 Análisis de las variables estrés laboral

		N	%
Frecuencia estrés	Bastante	43	43%
	A veces /Nunca	57	32%
Situaciones estrés	Falta de recursos	32	32%
	Conflictos	53	53%
	Cargas de trabajo	15	15%
La clínica aborda y reconoce el estrés	Totalmente	40	40%
	Parcialmente	52	52%
	No actúa al respecto	8	8%
Medidas para reducir el estrés	Programas de bienestar integral	36	36%
	Flexibilidad horaria	23	23%

	Creación de espacios de descanso	41	41%
Presentados síntomas de estrés	Si	57	57%
	A veces/Nunca	43	43%
Recibe apoyo en situaciones de estrés	Si	63	63%
	A veces/No	37	37%
Capacitación en el manejo de estrés	Muy satisfecho	38	38%
	Satisfecho	49	49%
	Insatisfecho	19	19%
El estrés afecta su salud mental	Si	52	52%
	No / No estoy seguro	48	48%
Ayuda profesional para manejar el estrés	Si, he buscado	43	43%
	Estoy considerando	37	37%
	No, confió en mis propias estrategias	20	20%

Nota: Elaboración propia.

De la tabla perteneciente a las variables sobre el estrés laboral se puede concluir que una proporción significativa del 43% de los empleados experimenta estrés frecuentemente en su entorno laboral. Dicho estrés se atribuye principalmente a los conflictos interpersonales 53% por lo que la mayoría de los empleados requieren se implemente medidas para reducir el estrés como actividades recreativas con el 41%. Además se pudo evidenciar que los empleados si presentan síntomas de estrés (57%) como dolores de cabeza, problemas digestivos, pero el apoyo en estas situaciones solo se da a veces (63%) con capacitaciones satisfechas con un 49%.

Por otro lado, es notable que una mayoría de los empleados reconoce que el estrés si afecta la salud mental (52%), por lo que el 43 % han pensado en buscar ayuda.

Tabla 4 Análisis de las variables desempeño laboral

		N	%
Impacto en el desempeño	Si	60	60%
	No	8	8%
Calidad de servicio	Solo en ocasiones sí creo	32	32%
	no creo	68	68%
Control sobre la carga de trabajo	no estoy seguro	26	26%
	Si tengo control	6	6%
	No tengo control	14	14%
	Son demasiadas responsabilidades	59	59%
		27	27%

Nota: Elaboración propia.

De la tabla perteneciente al análisis univariado sobre las variables de desempeño laboral, se puede inferir que el impacto en el desempeño en la clínica se encuentra afectado con un 60 %, y por defecto afecta la calidad de servicio que brinda la empresa con un 68 %, debido a que las cargas de trabajo no tienen control y la mayoría de los trabajadores se sienten abrumados con un 59 %.

Tabla 5 Análisis bivariado de los factores sociodemográficos y la frecuencia del estrés

		A veces /nunca			
		Bastante			
		N	%	N	%
SEXO	Masculino	31	56.4%	24	43.6 %
	Femenino	12	26.7 %	33	73.3%
EDAD	25 a 35	10	38.5%	16	61.5%
	35-45	26	53.1%	23	46.9%
	45-55	7	28.0%	18	72.0%
AREA	Clínica	30	44.8%	37	55.2%

Administrativa	13	39.4%	20	60.6%
----------------	----	-------	----	-------

Nota: Elaboración propia.

La tabla muestra que el 56.4 % de los empleados de sexo masculino tienen una alta incidencia de estrés. Además, se encontró que el grupo de edad comprendido entre los 35 y 45 años tiene la mayor probabilidad de experimentar estrés. Asimismo, se destaca que el 44.8% de las personas reportan niveles más altos de estrés en el ámbito clínico. Es importante destacar que el análisis toma en cuenta edades entre 25 y 55 años, y que los empleados de la "área clínica" trabajan en turnos de 12 horas mientras que los empleados de la "área administrativa" trabajan en turnos de 8 horas.

Tabla 6 Análisis entre la frecuencia del estrés con el impacto en el desempeño

		Si Impacto		No Impacto/ No Está Seguro	
		n	%	n	%
Estrés	Bastante	32	74,4 %	11	25,6%
	A veces/Nunca	28	49.1%	29	50,9%

Nota: Elaboración propia.

La tabla del análisis sobre el estrés laboral y su impacto en el desempeño muestra que el 74.4% de los trabajadores de la Clínica Santa Ana experimentan un impacto significativo en su desempeño cuando experimentan niveles significativos de estrés.

Tabla 7 Análisis entre el estrés laboral y su afectación en la calidad de servicio

		Si afecta la calidad de servicio		No afecta /no estoy seguro	
		N	%	N	%
Estrés	Bastante	38	88.4%	5	11.6%
laboral	A veces / Nunca	30	52.6%	27	47.4%

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla correspondiente al análisis bivariado sobre la relación entre el estrés y la calidad del servicio, el 88.4 % de los empleados de las clínicas cree que el estrés afecta la calidad del servicio que brindan a los pacientes.

4.3.1 Discusión de resultados

En general, los resultados de la encuesta reflejan una necesidad significativa de mejorar la gestión del estrés y el bienestar de los empleados en la Clínica Santa Ana. La mayoría de los trabajadores enfrentan regularmente situaciones estresantes, que van desde conflictos interpersonales hasta inadecuados apoyos organizacionales, lo que afecta no solo su salud mental y física, sino también la calidad del servicio que prestan a los pacientes. Este escenario subraya la urgencia de adoptar medidas integrales que incluyan tanto programas de bienestar, que aborden la salud mental y física, como mejoras en la comunicación y en la cultura organizacional, para asegurar un entorno laboral más motivador y colaborativo.

Todo esto partiendo de la base de que los datos revelan que una proporción significativa de los empleados experimenta estrés frecuentemente en su entorno laboral. Dicho estrés se atribuye principalmente a la falta de recursos adecuados, conflictos interpersonales y altas cargas de trabajo. Siendo crucial destacar que, a pesar de que la dirección de la clínica implementa medidas para manejar el estrés, una parte considerable del personal siente que estas acciones son insuficientes o ineficaces. Lo cual sugiere una brecha entre la percepción de la gestión del estrés por parte de la dirección y la experiencia real de los empleados, destacando la necesidad de estrategias más efectivas y bien comunicadas.

El análisis detallado muestra que los conflictos interpersonales son vistos como los mayores generadores de estrés. Esto podría indicar deficiencias en la cultura de trabajo de la clínica, donde la falta de un ambiente colaborativo y de apoyo exacerba el estrés personal y reduce la eficacia del equipo. Además, la respuesta a estos conflictos parece variar significativamente entre departamentos y líderes, lo que podría señalar una falta de un enfoque coherente en la gestión de relaciones y conflictos en el lugar de trabajo.

La encuesta también apuntó a problemas significativos en la gestión del equilibrio entre la vida laboral y personal. Más de la mitad de los empleados reportan

un desbalance ocasional o frecuente, lo que afecta negativamente su bienestar personal y profesional. Tal situación se ve agravada por la percepción de que la capacitación y los recursos proporcionados para manejar el estrés son insuficientes. Aunque muchos se sienten moderadamente satisfechos con los recursos existentes, una proporción no despreciable considera que la ayuda disponible es inadecuada para sus necesidades.

Por otro lado, es notable que una mayoría de los empleados reconozca haber experimentado síntomas físicos relacionados con el estrés, como dolores de cabeza y problemas digestivos, lo que resalta la manifestación física del estrés psicológico y su impacto en la salud general. Este aspecto subraya la importancia de programas de bienestar integral que incluyan componentes de salud mental y física.

Además, los resultados indican que el estrés tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Una mayoría de los empleados cree que el estrés laboral influye negativamente en este aspecto, lo que podría comprometer la reputación y efectividad de la clínica en su misión de proporcionar cuidado de calidad.

Finalmente, el apoyo de los superiores en situaciones de alto estrés fue percibido de manera variada. Aunque algunos empleados sienten un respaldo adecuado, otros reportan una falta de apoyo, lo que podría indicar una necesidad de mejora en la capacitación de líderes y en la implementación de políticas de apoyo que sean efectivas y consistentes en toda la organización.

4.5 Propuesta

La presente propuesta, en conjunto con el punto saludable que se implementó viendo la necesidad de descanso de los empleados para evitar el sedentarismo, será de gran ayuda para manejar el estrés de los empleados de la clínica.

4.1.1 Tema de propuesta

“Implementación de un taller en pausas activas en la clínica santa Ana dentro de la jornada laboral de los trabajadores”

4.1.2 Introducción

Dado que las expectativas de productividad y las expectativas de desempeño son siempre altas en el lugar de trabajo actual, es fácil desarrollar hábitos sedentarios y pasar largas horas frente a una pantalla sin tomar los descansos adecuados. Esto tiene un grave impacto en la salud emocional de los empleados y en el ambiente laboral en general.

Pausas en la actividad laboral que implican ejercicio físico leve y específico para aumentar el flujo sanguíneo, estirar los músculos y disminuir la tensión mental. Los descansos pueden contribuir a un lugar de trabajo más saludable y productivo al mejorar la concentración, mejorar la postura y reducir el estrés.

En esta propuesta, discutiremos el concepto de pausas activas, destacando su importancia y las ventajas para los empleados y la organización en su conjunto. Además, proporcionaremos un plan completo para implementar pausas activas en nuestro lugar de trabajo, que detallará los pasos necesarios, los recursos necesarios y las estrategias para promoverlos. Las pausas activas son una herramienta útil para hacer que la salud y el bienestar de nuestro equipo sean priorizados.

4.1.3 Justificación

Con la finalidad de mejorar la salud y bienestar de los empleados con un taller de descanso en las actividades, también puede mejorar el rendimiento, el entorno laboral y la cultura de toda la empresa.

El principio subyacente de un estilo de vida sedentario y trabajar puede llevar al estrés estos se contrarrestan con pausas activas en el lugar de trabajo, dónde los empleados pueden aumentar su circulación sanguínea, reducir el estrés muscular y mejorar su estado de ánimo y atención.

Por lo que, de acuerdo con los hallazgos de la investigación, y con el fin de potenciar la idea de talleres de pausas activas que tenían como objetivo bajar los niveles de estrés de los empleados, incorporando actividades, juegos, dinámicas y charlas cuyos objetivos principales eran recuperar energía, reducir estrés y mejorar el desempeño laboral.

5. Objetivo general

Implementar pausas en el trabajo con el fin de mejorar la salud física y mental de los empleados.

5.1 Objetivos específicos

Incorporar pausas activas de forma regular dentro el ámbito laboral estableciendo horarios para su realización.

Mejorar la flexibilidad, postura, y movilidad a través de los ejercicios desarrollados dentro del taller.

Fomentar la participación y compromiso de los empleados incentivando a la colaboración y el apoyo mutuo entre compañeros.

5.2 Descripción de las pausas activas

El taller de pausas activas combinará breves presentaciones teóricas con actividades prácticas y discusiones en grupo. Los participantes se animarán a interactuar y compartir sus experiencias y desafíos relacionados con la incorporación de pausas activas en su rutina laboral.

El taller durará alrededor de 20 a 30 min, lo que permitirá cubrir adecuadamente el contenido sugerido y dar tiempo suficiente para la práctica guiada y la interacción entre los participantes.

El contenido de las pausas activas puede variar según las necesidades y preferencias de los empleados, así como las condiciones particulares del lugar de trabajo. Aquí hay algunas ideas de actividades que podrían incluirse en las pausas activas.

Actividades de estiramiento:

Estiramientos para el cuello y los hombros para aliviar el estrés acumulado.

Estiramientos para la columna vertebral y la espalda para mejorar la postura y aliviar el dolor lumbar.

Estiramientos en las piernas y los brazos para mejorar la circulación sanguínea y la flexibilidad.

Movilidad Articular:

Los tobillos, las muñecas y los codos se mueven para mantener la movilidad de las articulaciones.

Las extensiones y flexiones de las rodillas y las caderas se utilizan para mejorar la movilidad y prevenir lesiones.

Juegos y actividades grupales: Para fomentar la camaradería y la diversión, hay juegos de movimiento como "Simon Says" o "Follow the Leader".

Ejercicios de trabajo en equipo, como estiramientos en grupo o equilibrio en pareja.

Gimnasia para fortalecer los músculos: Fortalecer los músculos del torso y los brazos con flexiones de brazos en la pared o en el escritorio.

Fortalecer los músculos de las piernas y los glúteos con sentadillas o estocad

Evaluación del taller de pausas activas: Una nueva encuesta creada en un formulario en línea y enviada a los empleados de la clínica se utilizará para realizar la evaluación correspondiente de los talleres de pausas activas.

Tabla 8 Cronograma de actividades

Actividades	CONTENIDO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCTUBR	RESPONSABL
ACTIVIDAD 1								
SENSIBILIZACION DEL TALLER	Realización de un oficio dirigido a la empresa							Investigador
ORGANIZACIÓN DE GRUPOS	Formación de grupos para el taller							Jefes de áreas
HORARIOS	Publicación de horarios de cada grupo							Talento humano
ACTIVIDAD 2								
DINÁMICA DE NÚMEROS	Formar un círculo							Grupo participativo

Tabla 9 Presupuesto:

<u>RECURSO</u>	<u>DESCRIPCION</u>	<u>VALOR</u>
EQUIPO	COMPUTADORA	100\$
EQUIPO	INTERNET	120\$
EQUIPO	CELULAR	120\$
EQUIPO	LUZ	20\$
MATERIAL DIDACTICO	INFOGRAFIAS	40\$
MATERIALES	COPIAS	50\$
MOVILIZACION	TRANSPORTE	20\$
ALIMENTACION	REFRIGERIO	250\$

5.5 Conclusiones

Con la investigación realizada se ha logrado comprobar que existe una clara relación entre la tensión en las relaciones y el buen desempeño en el trabajo de los empleados de la clínica Santa Ana. Las circunstancias en el trabajo son fundamentales para permitir a los empleados lograr un equilibrio entre su salud mental y su felicidad laboral, permitiéndoles lograr sus objetivos de una manera que sea a la vez profesional y promotora de la salud.

La respuesta adecuada al estrés dentro de la organización, y el desempeño de los empleados se ve afectado. Crear un ambiente de trabajo libre de estrés suele ser un desafío, pero las tareas diarias y los horarios de trabajo se pueden organizar mejor para evitar que las jornadas laborales prolongadas causadas por los cambios de turno afecten el desempeño.

El desempeño en la Clínica Santa Ana se ve impactado por el estrés, por lo que existe una correlación significativa entre ambos. La mayoría de los empleados reportan altos niveles de estrés y los resultados de las pruebas muestran que este estrés era alto.

5.6 Recomendaciones

Es imperativo que la clínica Santa Ana emplee tácticas de reducción del estrés, incluida la realización de un taller de descansos activos, para reducir el índice de estrés y promover un mejor ambiente de trabajo y bienestar general.

Para reducir el estrés y mejorar la productividad, los empleados deben reservar una parte específica de su jornada laboral para la creación de un taller de descansos activos. Además, la institución debe monitorear continuamente los niveles de estrés de los empleados a través de pruebas para determinar si las estrategias antes mencionadas están teniendo el efecto deseado.

El vínculo entre el desempeño de los empleados y el estrés a través de estrategias de mejora del ambiente de trabajo, como talleres, será crucial para la empresa en su conjunto porque reducirá el estrés y aumentará el rendimiento, al mismo tiempo que permitirá la socialización de los empleados y el compromiso de trabajar hacia un objetivo común. También hará uso de los recursos externos de la empresa y alentará a los miembros del personal a participar en actividades que mejoren tanto su desempeño como su salud ocupacional.

Bibliografía

1. *Correlación*. (s. f.). Introducción A la Estadística | JMP. https://www.jmp.com/es_es/statistics-knowledge-portal/what-is-correlation.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20correlaci%C3%B3n%3F,afirmaciones%20sobre%20causa%20y%20efecto.
2. *Diccionario de cáncer del NCI*. (s. f.). Instituto Nacional del Cáncer. <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/estres>
3. *El estrés laboral - Función Pública*. (s. f.). https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
4. *Estrés*. (s. f.-a). <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
5. *Estrés*. (s. f.-b). <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
6. *Estrés laboral - INSST - Portal INSST - INSST*. (s. f.). Portal INSST. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
7. *Estrés relacionado con el trabajo - Bupa Ecuador*. (s. f.-c). <https://www.bupasalud.com.ec/salud/mental/Estres-relacionado-trabajo>
8. *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. (s. f.). <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
9. Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 2, 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
10. Prezi, Z. N. O. (s. f.). *Escala de Apreciación del estrés (EAE)*. [prezi.com. https://prezi.com/dxr7tf8hcpc1/escala-de-apreciacion-del-estres-eae/](https://prezi.com/dxr7tf8hcpc1/escala-de-apreciacion-del-estres-eae/)
11. Ruiz, E. J. G. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*. <https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

12. Figueroa, G. (2023, 24 agosto). Ecuador,  El país #1 en el ranking de estrés en Latinoamérica y el Caribe? *Forbes Ecuador*. <https://www.forbes.com.ec/columnistas/ecuador-el-pais-1-ranking-estres-latinoamerica-caribe-n39505>
13. Hernández, L. (2024, 13 febrero). *¿Qué es una evaluación de desempeño? Importancia, objetivos e indicadores de evaluación*. Nailed Blog. <https://nailed.com/blog/es/que-es-una-evaluacion-de-desempeno/>
14. Gamarra, G. (2024a, febrero 19). "Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo." ("Evaluación Desempeño: Guía y Ejemplos 2024 | Factorial") Factorial. <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>
15. España, E. (2022, 21 febrero). *Estrés laboral*. Edenred. <https://www.edenred.es/blog/estres-laboral-causas-sintomas-prevencion/>
16. Psicologiaclinicadelasalud. (2016, 31 marzo). *Los 3 componentes del estrés. ¿Qué es el estrés? (2ª Parte)*. Unidad de Psicología Hospitalaria. <https://psicologiageneralalicante.wordpress.com/2016/03/31/los-3-componentes-del-estres-que-es-el-estres-2a-parte/>
17. Reoyo, I. (2023, 17 abril). *Estrés laboral: Síntomas y consecuencias*. Somos Estupendas. <https://somosestupendas.com/estres-laboral-sintomas-consecuencias/#:~:text=S%C3%ADntomas%20cognitivos,-El%20estr%C3%A9s%20laboral&text=Dificultades%20de%20atenci%C3%B3n%20memoria%20y,Pensamientos%20negativos%20catastrofistas%20de%20incapacidad>
18. Villalba, V. (2021, 1 mayo). *Factores que desencadenan el estrés*. Psicóloga Marbella Verónica Villalba. <https://veronicavillalba.com/factores-que-desencadenan-el-estres/>
19. Alexandra, Q. E. V. (2016, 2 mayo). *La relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial*. ("Repositorio Digital - EPN: La relación entre las diferentes jerarquías ...") <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15241>
20. Los distintos tipos de estrés. (2010, 13 mayo). <https://www.apa.org>. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

21. De Cínta, D. J. M. M. (2023, 10 julio). *Estrés laboral*. Cinfasalud. <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>
22. Capdevila, N. (2005, 1 septiembre). *Estrés*. Offarm. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>
23. Gacto, P. M. (2020, 13 noviembre). "*Estrés laboral: qué es, causas, síntomas, fases y consejos | Nascia*." ("Impresión Y plásticos S - INFORME: ACTIVIDAD 5 INFORME ... - Studocu") Nascia.com. <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/#:~:text=Causas%20del%20estr%C3%A9s%20laboral,-Se%20podr%C3%ADan%20mencionar&text=Las%20expectativas%20econ%C3%B3micas%2C%20salario%20insuficiente,Las%20funciones%20contradictorias%20del%20trabajador>
24. Ibáñez, C. (2023, 18 diciembre). Bienestar psicológico y la importancia para nuestra salud | Buk. *BUK*. <https://www.buk.co/blog/que-es-el-bienestar-psicologico-y-por-que-es-importante-para-nuestra-salud>

ANEXOS

ANEXO 1 Tabla de componentes

Objetivo		Indicador	Verificación	Supuestos
FIN	<p style="text-align: center;">Disminución del estrés</p> <p style="text-align: center;">Aumento de la motivación de los empleados</p> <p style="text-align: center;">Crecimiento de la empresa</p>	<p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p> <p style="text-align: center;">Aumento de la producción de la empresa</p>	<p style="text-align: center;">Evaluación a los empleados</p> <p style="text-align: center;">Encuesta de satisfacción a los clientes</p>	<p style="text-align: center;">Continuidad con los programas establecidos</p>
PROPOSITO	<p style="text-align: center;">Reducción del porcentaje de estrés entre los trabajadores de la clínica Santa Ana</p>	<p style="text-align: center;">Disminución del estrés en un 90 %</p>	<p style="text-align: center;">Aplicación de escales de estrés laboral</p>	<p style="text-align: center;">Disminución del estrés evitando trastornos mentales</p>

<p>COMPONENTES</p>	<p>Capacitación sobre hábitos de vida saludable</p> <p>Talleres de pausas activas</p>	<p>Conocimientos sobre el manual de procesos y funciones</p>	<p>Realización de un examen calificado</p> <p>Pruebas mensuales</p>	<p>Trabajos se realizan en tiempos determinados</p>
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>Charlas educativas</p> <p>Talleres de ejercicios de movimiento y flexibilidad</p>	<p>Participación</p> <p>Habilidades</p>	<p>Informe mensual</p> <p>Registro de asistencia</p>	<p>Disponibilidad de tiempo</p>

ANEXO 2 Operación de Variables

Variable	Tipo de variable	Definición	Indicador	Instrumento
Frecuencia de estrés	Cualitativa	Intensidad de la frecuencia	Con bastante frecuencia De vez en cuando Nunca.	Encuesta
Situaciones que genera estrés	Cualitativa	Identificación de factores	Falta de recursos o apoyo adecuado Conflictos interpersonales Cargas de trabajo elevadas	Encuesta
Calificación del ambiente laboral	Cualitativa	Indicador del clima laboral	Excelente siempre motivador y colaborativo. Aceptable, con altibajos, pero en general llevadero. Deficiente, con tensiones constantes y falta de camaradería.	Encuesta
La clínica aborda y	Cualitativa	Reconocimiento laboral	Totalmente, existe un plan	Encuesta

reconoce el estrés			de acción claro y efectivo. Parcialmente, se toman algunas medidas, pero no son suficientes. No, la dirección parece no estar al tanto o no actúa al respecto.	
Medidas para reducir el estrés	Cualitativa	Estrategias para combatir el estrés	Programas de bienestar integral con enfoque en salud mental y física Flexibilidad horaria y opciones de trabajo remoto ocasional Creación de espacios de descanso y actividades recreativas en el lugar de trabajo	Encuesta
Ha experimentado	Cualitativa	Síntomas	Sí, de manera ocasional	Encuesta

síntomas de estrés		asociados al estrés	A veces No, nunca.	
Recibe apoyo en situaciones de estrés	Cualitativa	Apoyo emocional en situación de estrés	Sí, siempre encuentro respaldo y orientación A veces, depende del superior y la situación No, me siento desamparado/a en esos momentos.	Encuesta
Es adecuado el equilibrio entre su vida laboral y personal	Cualitativa	Equilibrio entre dos partes	Sí, logro mantener un equilibrio satisfactorio De vez en cuando, hay momentos en los que se desbalancea No, mi vida personal se ve afectada de manera significativa.	Encuesta
Capacitación y recursos para manejar el estrés	Cualitativa	Charlas aconsejables	Muy satisfecho/a, considero que	Encuesta

			<p>son adecuados y efectivos.</p> <p>Satisfecho/a, aunque creo que podrían ser mejorados.</p> <p>Insatisfecho/a, siento que no tengo acceso a suficientes recursos ni apoyo.</p>	
Impacto del estrés en el desempeño	Cualitativa	Consecuencias del estrés	<p>Sí, en ocasiones mi rendimiento se ve afectado.</p> <p>No, mi desempeño laboral se mantiene constante</p> <p>Solo en ciertas ocasiones especiales.</p>	Encuesta
El estrés laboral afecta su salud mental	Cualitativa	Situaciones de afectación física y mental	<p>Sí, creo que tiene un impacto significativo.</p> <p>No, considero que puedo manejarlo adecuadamente.</p> <p>No estoy seguro/a</p>	Encuesta

<p>Recibe usted reconocimiento por su trabajo</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Acción de reconocer</p>	<p>Sí, de manera regular y significativa. A veces, aunque creo que podría ser más frecuente. No, siento que mi trabajo no es valorado como debería</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Tiene suficiente control sobre su carga de trabajo y responsabilidades</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Planificación y organización eficiente de tareas</p>	<p>Sí, tengo control total sobre mi trabajo No siempre, hay momentos en los que me siento abrumado/a No, siento que mis responsabilidades son demasiado pesadas.</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Considera que el estrés laboral afecta la calidad del servicio</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas</p>	<p>Sí, creo que puede influir de manera negativa. No, creo que el equipo siempre mantiene un</p>	<p>Encuesta</p>

			alto estándar de calidad. No estoy seguro/a.	
Ha buscado ayuda profesional para manejar el estrés relacionado con su trabajo	Cualitativa	Medidas para manejar el estrés	Sí, he buscado ayuda Estoy considerándolo No, confío en mis propias estrategias para manejar el estrés.	Encuesta