



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

TÍTULO DEL TRABAJO

**El estrés laboral y su relación con el bienestar emocional en
visitadores médicos de la ciudad de Ambato**

AUTORA: MONICA LORENA ARAUJO REYES

DOCENTE:

Jorge Valdiviezo

2023

AGRADECIMIENTOS

Realizar esta maestría se convirtió en un reto profesional, el cual con este proyecto culmina, por lo que quiero agradecer a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, el apoyo brindado y la retroalimentación oportuna. A la Universidad de Las Américas que con este programa de maestría nos facilitó a los profesionales para seguir preparándonos. Un agradecimiento especial a los visitantes médicos que me ayudaron brindando información para realizar esta investigación.

DEDICATORIA

Esta maestría la dedico primero a Dios por darme todas las herramientas necesarias, a mi novio Dr Gino Herdoiza quien fue el que me motivo para realizar esta maestría y quien día a día me apoyo en este proceso. Mi familia que siempre están pendientes de los logros obtenidos y a mis gatos Bruno y Mongo que cada clase y cada deber me acompañaron.

Resumen

Dentro del complejo escenario laboral moderno, múltiples profesiones enfrentan retos asociados al bienestar emocional debido a las demandas y exigencias propias de sus actividades; uno de estos roles, a menudo subestimado en cuanto a sus desafíos psicológicos, es el del visitador médico, profesionales encargados de promover productos médicos entre los profesionales de la salud y que enfrentan situaciones estresantes que pueden impactar su salud mental. Estos profesionales, responsables de presentar y promover productos médicos entre los profesionales de la salud, enfrentan una serie de situaciones estresantes que, si no se abordan adecuadamente, podrían tener graves consecuencias para su salud mental y emocional. Con el propósito de dilucidar la naturaleza de tal problemática, se propone una investigación en Ambato, Ecuador, el objetivo es analizar la interacción entre el estrés laboral y el bienestar emocional de los visitadores médicos en ese contexto. Para ello, se optará por un enfoque metodológico mixto que integre herramientas cualitativas y cuantitativas. Mediante entrevistas semiestructuradas e instrumentos a un conjunto de visitadores seleccionados bajo criterios de inclusión, se aspira a discernir el grado de estrés laboral, identificar factores desencadenantes y entender las dimensiones con mayor influencia en ambas variables estudiadas. La relevancia de abordar proactivamente tales fuentes de estrés por parte de las organizaciones del sector es crucial, tanto para garantizar el bienestar de sus trabajadores como para optimizar la eficiencia en su labor.

El plan de intervención que se propone se refiere a una serie de acciones, programas y políticas específicas diseñadas para mejorar el bienestar emocional de los visitadores médicos de Ambato.

Palabras clave: Estrés laboral, Bienestar emocional, Visitadores médicos, Salud mental, Escenario laboral

Abstract

Within the complex modern work scenario, multiple professions face challenges associated with emotional well-being due to the demands and demands of their activities; One of these roles, often underestimated in terms of its psychological challenges, is that of the medical sales representative, professionals in charge of promoting medical products among health professionals and who face stressful situations that can impact their mental health. These professionals, responsible for presenting and promoting medical products to healthcare professionals, face a number of stressful situations that, if not adequately addressed, could have serious consequences for their mental and emotional health. With the purpose of elucidating the nature of such a problem, an investigation is proposed in Ambato, Ecuador, the objective is to analyze the interaction between work stress and the emotional well-being of medical representatives in that context. To achieve this, a mixed methodological approach will be chosen that integrates qualitative and quantitative tools. Through semi-structured interviews and instruments with a group of visitors selected under inclusion criteria, the aim is to discern the degree of work stress, identify triggering factors and understand the dimensions with the greatest influence on both variables studied. The relevance of proactively addressing such sources of stress by organizations in the sector is crucial, both to guarantee the well-being of their workers and to optimize the efficiency of their work.

The proposed intervention plan refers to a series of specific actions, programs and policies designed to improve the emotional well-being of Ambato's medical visitors.

Keywords: Occupational stress Emotional well-being, Pharmaceutical sales representatives, Mental health, Work scenario

INDICE

INDICE DE TABLA	8
INTRODUCCION	9
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.2 Delimitación Espacial	9
1.3 Delimitación Temporal	9
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Justificación	11
1.6 Objetivos.....	12
1.6.1 Objetivos específicos.....	12
2 MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	13
2.1.1 Estrés laboral	13
2.1.2 Bienestar emocional	14
2.2 ESTRÉS LABORAL EN VISITADORES MÉDICOS.....	15
2.2.1 Factores estresantes en el entorno laboral	15
2.2.2 Carga de trabajo.....	15
2.2.3 Competencia en el mercado y desafíos comerciales	16
2.3 BIENESTAR EMOCIONAL EN VISITADORES MÉDICOS.....	17
2.3.1 Dimensiones del bienestar emocional.....	17
2.3.2 Importancia del bienestar emocional en el desempeño laboral	19
2.4 TEORÍAS Y MODELOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL	19
2.4.1 Modelo de demanda-control-apoyo de Karasek.....	20
2.4.2 Modelo de desgaste laboral de Maslach	20
2.4.3 Modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist	21
2.5 ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR EMOCIONAL	21
2.5.1 Impacto del estrés laboral en la salud mental y emocional.....	21
2.5.2 Efectos sobre el desempeño laboral y la productividad	21
2.5.3 Estrés laboral y síndrome de burnout	22
2.6 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	22
2.6.1 Posibles hipótesis para el estudio actual:.....	23
3 MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1 Diseño del Estudio	24
3.1.1 Enfoque de investigación	24
3.1.2 Tipo de diseño de investigación	24
3.1.3 Alcance.....	25
3.2 Contexto.....	25
3.3 Participantes y muestreo	25
3.3.1 Muestra	26
3.3.2 Criterios de inclusión.....	26
3.3.3 Criterios de exclusión	27
3.4 Instrumentos.....	27
3.4.1 Cuestionario Sociodemográfico	27

3.4.2	Instrumentos cuantitativos	27
3.4.3	Instrumentos cualitativos.....	29
3.5	Procedimiento	30
3.5.1	Contacto con las empresas.....	30
3.5.2	Aplicación de cuestionarios.....	30
3.5.3	Entrevistas cualitativas.....	31
3.6	Análisis de datos	31
3.6.1	Análisis Estadístico	31
3.7	Análisis cualitativo.....	33
3.8	Análisis descriptivo.....	33
3.9	Planificación de actividades por cada objetivo específico	34
3.10	Reflexividad de la investigadora.....	35
3.10.1	Posicionamiento del investigador	35
3.10.2	Reflexión sobre la intersubjetividad.....	35
3.10.3	Estrategias para promover la reflexividad	35
3.11	Consideraciones Éticas	36
3.11.1	Derechos de los participantes	36
3.11.2	Confidencialidad de los datos.....	36
3.11.3	Manejo de los datos.....	36
3.11.4	Riesgos para los participantes	37
3.11.5	Beneficios para los participantes, la disciplina y la sociedad	37
3.12	Viabilidad.....	37
3.12.1	Recursos Humanos.....	37
3.12.2	Recursos Materiales.....	38
3.12.3	Recursos financieros	38
3.12.4	Recursos de Tiempo	38
3.12.5	Obstáculos	39
3.13	Plan de promoción para visitadores médicos.....	39
3.13.1	Nivel de promoción.....	40
3.13.2	Fundamentación	40
3.13.3	Descripción de la propuesta.....	41
3.13.4	Objetivos de la promoción:.....	41
3.13.5	Población objetivo	42
3.13.6	Descripción de la propuesta.....	43
3.13.7	Potenciales beneficios de la intervención	43
3.13.8	Viabilidad del plan de intervención.....	44
4	REFERENCIAS.....	46
5	Anexos.	55
5.1	Anexo 1. Plan de Intervención.....	55
5.2	Anexo 2: Modelo de consentimiento informado	63

INDICE DE TABLA

Tabla 1	Planificación de Actividades por Objetivo Específico.....	34
----------------	--	-----------

INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral, definido por Schaufeli (2014), como la respuesta del individuo ante demandas laborales que superan su capacidad para afrontarlas, que se derivan en efectos adversos en su salud, bienestar y rendimiento. Se ha convertido en un fenómeno cada vez más presente en los trabajadores de diversas industrias, incluyendo la del sector de la salud (Córdova et al., 2022). Esta creciente preocupación subraya la importancia de profundizar en la comprensión de cómo distintas profesiones dentro de la industria de la salud, como es el caso de los visitantes médicos, enfrentan y gestionan este desafío. Establecer una conexión directa, Griffin et al. (2010) sugieren que el bienestar emocional de los visitantes médicos tiene un impacto directo en su habilidad para cumplir con sus responsabilidades y brindar un servicio de calidad a los profesionales de la salud. A medida que se intensifica la relevancia del bienestar emocional en un contexto laboral demandante, resulta esencial investigar más a fondo esta relación.

1.2 Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo exclusivamente en la ciudad de Ambato, Ecuador. Esta delimitación geográfica se escogió debido a la presencia significativa de visitantes médicos en esta área y para enfocar la investigación en un contexto específico que puede presentar particularidades relevantes para el estudio. De acuerdo con las investigaciones de (García y Álvarez, 2022), la concentración de profesionales de la salud en áreas urbanas específicas puede tener un impacto en sus dinámicas laborales y su interacción con la industria farmacéutica. Asimismo, se ha demostrado que las particularidades geográficas y culturales pueden influir en las dinámicas laborales y las prácticas de los visitantes médicos. Estudios como el de Wang y Li (2022) han resaltado cómo las diferencias regionales pueden influir en la forma en que los profesionales de la salud interactúan con los representantes de la industria farmacéutica.

1.3 Delimitación Temporal

El periodo de estudio abarcará seis meses, esta delimitación temporal se estableció para

obtener datos recientes y actuales sobre la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional de un total de 111 visitantes médicos de los 42 laboratorios de la ciudad de Ambato.

1.4 Formulación del problema

En el mundo laboral actual, el estrés se ha convertido en una constante para muchos profesionales, afectando no solo su salud física sino también su bienestar emocional. Para los visitantes médicos, cuya labor no se centra únicamente en la promoción de medicamentos, implica relaciones interpersonales, manejo de objetivos y adaptabilidad ante el constante flujo de información científica. Dichas responsabilidades, sumadas al contexto competitivo y las demandas del mercado, pueden ser fuentes potenciales de estrés laboral, el cual, si no se gestiona adecuadamente, podría desencadenar en deterioro del bienestar emocional. En torno a la investigación se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional en visitantes a médicos de la ciudad de Ambato?

Para abordar este cuestionamiento, es esencial tener en cuenta el marco espacial y temporal. La ciudad de Ambato, Ecuador, al enfocarse exclusivamente en 111 visitantes médicos que desempeñan un papel fundamental en la interacción entre laboratorios farmacéuticos y profesionales de la salud. Al centrarnos exclusivamente en ellos, buscamos entender las particularidades y desafíos que enfrentan en su cotidianidad laboral. El marco temporal, delimitado a un periodo de estudio de dos meses, se espera obtener información de las condiciones actuales, que permitan identificar posibles fluctuaciones o patrones temporales que puedan surgir en ese periodo específico.

Se buscará entender la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional específicamente en visitantes médicos de Ambato durante el periodo determinado. Al responder a esta pregunta, se espera obtener información relevante y actualizada sobre la situación de estos profesionales en el contexto espacial y temporal definido, lo que permitirá proponer estrategias y recomendaciones para mejorar su bienestar emocional y abordar posibles factores estresantes en su entorno laboral. Se pretende no solo mejorar su calidad de vida, sino también potenciar su eficiencia y desempeño en el campo laboral.

Es fundamental que las instituciones y empresas farmacéuticas reconozcan las particularidades y desafíos que enfrentan los visitadores médicos. Al invertir en su bienestar emocional, no solo se contribuye a mejorar su calidad de vida, sino que se refuerza su papel como mediadores esenciales en la promoción de la salud. En última instancia, una fuerza laboral mentalmente saludable puede traducirse en relaciones más fructíferas con los profesionales de la salud, una comunicación más efectiva y un mejor posicionamiento en el mercado. Por ello, este estudio aspira a ser un pilar en la construcción de un entorno laboral más resiliente y saludable para los visitadores médicos de Ambato.

1.5 Justificación

El estrés laboral es un problema cada vez más común en la sociedad actual y puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores (Córdova et al., 2022). Dado que cada profesión tiene sus particularidades y factores estresantes, es esencial que se realicen estudios segmentados. En este contexto, la elección de centrarse en los visitadores médicos es estratégica, puesto que, a menudo en la intersección entre el sector médico y comercial, enfrentan desafíos específicos en su rutina diaria que pueden variar significativamente de otros roles laborales. Conociendo esto, es lógico postular que podrían beneficiarse enormemente de programas diseñados específicamente para su realidad laboral.

Existen pocos estudios o investigaciones previas en la ciudad de Ambato que se hayan centrado en esta temática específica, a pesar de la relevancia del tema, llenar este vacío de conocimiento, mediante la investigación podría proporcionar información valiosa y relevante para la comunidad científica y para aquellos involucrados en la gestión y el bienestar de los visitadores médicos en la región. El desarrollo de esta investigación, no solo es un aporte para el ámbito académico y científico, sino la búsqueda de información y hallazgos esenciales para quienes se encargan de la gestión y promoción del bienestar de estos profesionales en el sector.

Los visitadores médicos desempeñan un papel fundamental en la industria de la salud, ya que son responsables de comunicar información sobre medicamentos y productos médicos a los profesionales de la salud (Walton, 2017). Si el estrés laboral afecta negativamente su bienestar emocional, esto podría tener implicaciones en la calidad del servicio que brindan y, en última instancia, en la atención médica que reciben los pacientes (Perrewe y Ganster, 2019).

El estudio de Auerbach et al. (2003) que han demostrado que el bienestar emocional de los trabajadores está relacionado con su desempeño laboral, satisfacción laboral y retención en el empleo. Por lo tanto, al comprender mejor la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional al identificar a fondo los factores que generan estrés en los visitadores médicos, se podrían implementar estrategias para mejorar tanto su salud emocional como su rendimiento laboral.

La investigación explorará los factores y relaciones que contribuyen al estrés laboral en los visitadores médicos, lo que a su vez podría llevar a la identificación de estrategias y políticas que promuevan un entorno laboral más saludable y propicio para su bienestar.

Finalmente, al abordar un tema poco estudiado en la ciudad de Ambato, la investigación puede contribuir al avance del conocimiento científico sobre el estrés laboral y el bienestar emocional en el contexto específico de los visitadores médicos, lo que puede ser relevante para la comunidad académica, profesionales de la salud y responsables de políticas públicas en la región.

1.6 Objetivos

Analizar la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional de los visitadores médicos en la ciudad de Ambato.

1.6.1 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de estrés laboral en los visitadores médicos de Ambato.
- Identificar los factores que contribuyen al estrés laboral en los visitadores médicos.
- Analizar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los visitadores médicos de la ciudad de Ambato para gestionar el estrés laboral y su efectividad en la promoción del bienestar emocional.
- Identificar las dimensiones específicas del estrés laboral y del bienestar emocional que presentan mayor impacto en los visitadores médicos de Ambato.

2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.1 Estrés laboral

El estrés laboral, según diversos expertos en el campo de la psicología y la salud ocupacional, se define como una reacción física y emocional que se produce cuando las demandas del trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades de un trabajador. En palabras de Cooper y Cartwright (1997) lo vinculan a factores como el exceso de trabajo, largas horas laborales, falta de control sobre el trabajo, conflictos con colegas, acoso laboral e inseguridad en el empleo. Además, Colligan y Higgins (2006) destacan que el estrés laboral implica un cambio en el estado físico o mental de un individuo, en respuesta a entornos laborales percibidos como desafiantes o amenazantes. Estas definiciones subrayan la importancia de la evaluación subjetiva y la percepción personal del entorno laboral en la experiencia de estrés.

En consonancia con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) el estrés laboral afecta tanto el aspecto físico como emocional de las personas. La sobrecarga de responsabilidades y la insuficiente disponibilidad de recursos para enfrentarlas pueden provocar síntomas físicos como fatiga, taquicardia y tensión muscular, así como síntomas emocionales que incluyen ansiedad e irritabilidad. De acuerdo con Folkman (2020), el estrés laboral es una condición donde las demandas del trabajo superan los recursos del trabajador. Esta evaluación subjetiva y la interacción entre demandas y recursos pueden variar según el individuo y su percepción personal del ambiente laboral, donde se resalta la relevancia de comprender cómo diferentes trabajadores se enfrentan al estrés en sus contextos laborales particulares.

En la investigación, se consideran las diversas perspectivas teóricas proporcionadas por expertos en la materia. Las definiciones ofrecidas por Cooper y Cartwright (1997), Colligan y Higgins (2006), la (OMS, 2016) y Folkman (2020) ofrecen una comprensión holística del fenómeno. Estas definiciones recalcan que el estrés laboral es un tema complejo que involucra una combinación de factores personales, ambientales y organizacionales. Además, subrayan la importancia de la evaluación subjetiva en la experiencia de estrés. Al abordar de manera integral el estrés laboral, analizando cómo

influye en la salud y el bienestar de los trabajadores, y brindar una base sólida para el desarrollo de estrategias de promoción efectivas en el ámbito laboral.

2.1.2 Bienestar emocional

El bienestar emocional, como se describe en la literatura científica, es un aspecto fundamental de la salud mental y el desarrollo personal (Rkioua, 2022). Según Cárdbabaet al. (2022) este concepto implica el estado subjetivo de una persona en relación con sus emociones y sentimientos. Esto significa que el bienestar emocional no solo se refiere a experimentar emociones positivas, sino también a tener la capacidad de manejar emociones negativas de manera equilibrada y adaptativa. De acuerdo con Robledo de Dios et al. (2023) el bienestar emocional se relaciona con la experiencia de emociones positivas, la ausencia de emociones negativas perturbadoras, además de sentir satisfacción con la vida en general.

El bienestar emocional es esencial para una vida saludable y satisfactoria, cuando una persona tiene un buen bienestar emocional, tiende a experimentar más felicidad, satisfacción y una mayor sensación de bienestar en su vida diaria (Peralta, 2022). Además, un buen bienestar emocional puede contribuir a una mayor resiliencia frente a situaciones de estrés y adversidades (Pereira et al., 2022). Las personas con un mayor bienestar emocional están mejor equipadas para enfrentar desafíos y superar obstáculos de manera efectiva.

Para promover el bienestar emocional, es importante cultivar habilidades de autorregulación emocional y desarrollar estrategias de afrontamiento saludables (Benito y Peralta, 2022). La práctica de la gratitud, la meditación y el autocuidado son enfoques comunes para mejorar el bienestar emocional (Martínez et al., 2023). Además, fomentar relaciones sociales de apoyo y mantener una perspectiva positiva frente a las dificultades también puede tener un impacto significativo en el bienestar emocional (Echeverría y Morales, 2023).

En el ámbito de la investigación, comprender el bienestar emocional y sus factores asociados es esencial para desarrollar programas que mejoren la calidad de vida y la salud mental de las personas (Echeburúa y Amor, 2022). Investigaciones futuras podrían centrarse en la efectividad de diferentes enfoques para mejorar el

bienestar emocional, así como en la relación entre el bienestar emocional y otros aspectos de la salud y el bienestar, como la productividad laboral, el rendimiento académico y la satisfacción general con la vida (Chevrier et al., 2023).

2.2 ESTRÉS LABORAL EN VISITADORES MÉDICOS

2.2.1 Factores estresantes en el entorno laboral

Los factores estresantes en el entorno laboral de los visitantes médicos son un tema relevante debido a la presión por cumplir con objetivos y metas de ventas es un aspecto que puede afectar significativamente su bienestar emocional y desencadenar estrés laboral (García y Cárdenas, 2023). Según Lazarus y Folkman (1984), la evaluación subjetiva de una situación desafiante o amenazante, como el incumplimiento de metas, puede tener un impacto en las emociones y el bienestar psicológico. Para Altintas et al. (2023) la alta carga de trabajo y las demandas laborales asociadas con visitas constantes a profesionales de la salud y clientes pueden llevar a la fatiga y el agotamiento, lo cual está respaldado por el modelo de demanda-control propuesto por Karasek (1979). La interacción con profesionales de la salud y clientes, especialmente cuando se enfrentan a resistencia o rechazo, puede desencadenar emociones negativas y ser un factor estresante, como sugiere el estudio de Baptista et al. (2022) sobre las emociones laborales.

La incertidumbre laboral y la percepción de inseguridad en el empleo están asociadas con el estrés laboral y sus efectos en la salud (Altintas et al., 2023; Baptista et al., 2022). Estos factores estresantes en el entorno laboral pueden afectar el bienestar emocional de los visitantes médicos, lo que destaca la importancia de implementar políticas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable. Enfoques como el apoyo social en el lugar de trabajo, la capacitación en habilidades de afrontamiento y la gestión adecuada de las demandas laborales pueden contribuir a mejorar el bienestar emocional y la salud en general de esta población de profesionales (Radey et al., 2023). Abordar estos factores estresantes en el entorno laboral es esencial para fomentar el bienestar emocional y la calidad de vida de los visitantes médicos.

2.2.2 Carga de trabajo

La carga de trabajo es un factor estresante clave que afecta significativamente el bienestar emocional y la salud de los visitantes médicos, tienen que realizar visitas regulares a

profesionales de la salud y clientes, recopilar información sobre productos farmacéuticos y mantenerse actualizados con las últimas investigaciones médicas (Lahti y Kalakoski, 2023). Según el modelo de demanda-control propuesto por Karasek (1979), una alta carga de trabajo sin suficiente control sobre las tareas puede desencadenar niveles elevados de estrés y afectar negativamente el bienestar psicológico. La carga de trabajo constante puede conducir a la fatiga y el agotamiento, lo que a su vez afecta la productividad y la satisfacción laboral (Bakker et al., 2003).

Abordar adecuadamente la carga de trabajo en el entorno laboral es esencial para mejorar su bienestar emocional y garantizar una atención de calidad a sus clientes, una distribución equitativa de las tareas, así como la implementación de estrategias eficaces de gestión del tiempo, pueden ayudar a reducir el impacto negativo de la carga de trabajo en la salud de estos profesionales (Chireh et al., 2023). Brindar apoyo y recursos adecuados, como capacitación en habilidades de afrontamiento y programas de bienestar laboral, puede mejorar la capacidad de los visitantes médicos para enfrentar las demandas laborales de manera más efectiva y promover un ambiente de trabajo más saludable y sostenible (Smith et al., 2023).

2.2.3 Competencia en el mercado y desafíos comerciales

El sector farmacéutico es conocido por ser altamente competitivo, lo que significa que los visitantes médicos enfrentan una intensa competencia tanto dentro de su propia empresa farmacéutica como con otras compañías del mismo sector (Wu et al., 2023). Esta competencia constante puede generar una serie de desafíos comerciales, como la necesidad de destacar entre una variedad de productos similares y convencer a los profesionales de la salud y clientes potenciales sobre la superioridad de sus productos. Según Wada et al. (2020), esta situación competitiva puede generar tensión y preocupación entre los visitantes médicos, ya que el éxito de sus esfuerzos de ventas está en juego. La incertidumbre sobre lograr sus objetivos de ventas y cumplir con las metas establecidas por la empresa puede aumentar aún más la presión y el estrés en el entorno laboral de estos profesionales.

En el contexto del modelo de estrés de Lazarus y Folkman (1984), la competencia constante en el sector farmacéutico y los desafíos comerciales a los que se enfrentan los visitantes médicos se pueden considerar como estresores externos. Estos estresores

externos son eventos o situaciones que representan una demanda para el individuo y pueden ser percibidos como desafiantes o amenazantes para sus objetivos y bienestar (Lobato et al., 2023). La evaluación subjetiva de estos desafíos y la incertidumbre sobre el éxito en el trabajo pueden generar emociones negativas y estrés. Considerando estos enfoques teóricos, es fundamental abordar adecuadamente la competencia y la incertidumbre en el entorno laboral de los visitantes médicos para promover un ambiente de trabajo más saludable y apoyar su bienestar emocional (Cho, 2023).

2.3 BIENESTAR EMOCIONAL EN VISITADORES MÉDICOS

2.3.1 Dimensiones del bienestar emocional

El bienestar emocional es un constructo multifacético que engloba diversas dimensiones que influyen en la salud mental y la calidad de vida de las personas. Entre las principales dimensiones del bienestar emocional se encuentran.

2.3.1.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un aspecto crítico del bienestar emocional en el entorno laboral. Se refiere al grado en que un individuo se siente satisfecho con su trabajo y las condiciones en las que desempeña sus funciones (Chariatte et al., 2023). Esta dimensión abarca aspectos diversos, como el ambiente laboral, la naturaleza de las tareas realizadas, las relaciones con colegas y superiores, y las oportunidades de desarrollo profesional. Investigaciones realizadas por Judge y Bono (2001) y Warr (1999) han destacado que una alta satisfacción laboral se relaciona positivamente con el bienestar emocional y la motivación para llevar a cabo eficientemente las actividades laborales. Según Barbee y McKay (2023) los empleados satisfechos tienden a experimentar un mayor sentido de pertenencia y compromiso con su trabajo, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral más positivo y a una mayor productividad en la organización.

2.3.1.2 Niveles de estrés percibido

El estrés son respuestas naturales ante situaciones demandantes o amenazantes en el entorno laboral, si bien estas emociones pueden ser adaptativas en ciertas circunstancias, niveles elevados de estrés pueden tener efectos negativos en el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores (Folkman, 2020). La percepción subjetiva del estrés

puede variar entre individuos, y factores como las demandas laborales, la falta de control sobre el trabajo y el apoyo social pueden influir en el nivel de estrés percibido (Pamungkas et al., 2023). La investigación en este ámbito, realizada por Lazarus y Folkman (1984) y Cohen et al. (1983), ha resaltado la importancia de abordar adecuadamente los niveles de ansiedad y estrés para prevenir el agotamiento y promover una gestión saludable del estrés. En ese sentido Pamungkas et al. (2023); Arji et al. (2023) enfatiza en implementar estrategias de afrontamiento efectivas, brindar apoyo en el entorno laboral y fomentar la resiliencia son clave para reducir los efectos negativos del estrés en la salud emocional de los empleados.

2.3.1.3 Salud emocional y mental

La salud emocional y mental es una dimensión esencial del bienestar emocional, que abarca el equilibrio emocional y cognitivo de una persona (Crook et al., 2004). Incluye aspectos como la regulación emocional, la autoestima, la percepción de autoeficacia y la capacidad de afrontamiento frente a desafíos y adversidades (S. Pflanz, 2001). La investigación de Ryff y Keyes (1995) y Fredrickson (2001) ha demostrado que una buena salud emocional y mental se relaciona con un mayor bienestar general y una mayor capacidad para afrontar situaciones estresantes de manera adaptativa. Los individuos con una salud emocional sólida son más propensos a experimentar emociones positivas, tener una visión positiva de sí mismos y de sus habilidades, y enfrentar los desafíos de manera constructiva (Jain et al., 2018). Fomentar la autoconciencia emocional, brindar apoyo psicológico y promover un ambiente laboral que favorezca el crecimiento y el desarrollo personal son factores clave para mejorar la salud emocional y mental de los trabajadores (S. Pflanz y Sonnek, 2002).

2.3.1.4 Satisfacción con la vida

La satisfacción con la vida es una dimensión integral del bienestar emocional que abarca la evaluación subjetiva global del bienestar general de una persona (Pflanz y Ogle, 2006). Se relaciona con la percepción de la calidad de vida, la felicidad y el sentido de propósito en la vida. La investigación realizada por Diener et al. (1985) y Diener et al. (1999) ha destacado la importancia de la satisfacción con la vida como un indicador clave del bienestar emocional. Los individuos que experimentan una mayor satisfacción con la vida tienden a sentirse más realizados y felices en general, lo que a su vez puede tener un

impacto positivo en su motivación y desempeño laboral (Hoggan y Dollard, 2007). Fomentar un ambiente de trabajo que promueva un sentido de propósito y significado en las actividades laborales, así como la conciliación entre la vida laboral y personal, son aspectos fundamentales para mejorar la satisfacción con la vida de los empleados y, en consecuencia, su bienestar emocional.

2.3.2 Importancia del bienestar emocional en el desempeño laboral

El bienestar emocional influye directamente en el compromiso y la motivación de los empleados, lo que se traduce en un aumento de la productividad y la eficiencia en el trabajo (Zeytinoglu et al., 2017). La investigación de Harter et al. (2003) encontró que los empleados que experimentaban emociones positivas en el trabajo mostraban un mayor compromiso con sus tareas y una mayor disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo. Se ha observado que los empleados que tienen un alto nivel de bienestar emocional son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y a experimentar un mayor sentido de propósito en su labor (Bowling et al., 2010). Esto sugiere que el bienestar emocional no solo está relacionado con la cantidad de trabajo realizado, sino también con la calidad y el significado que los empleados atribuyen a su trabajo.

Por otro lado, el bienestar emocional también juega un papel importante en el manejo del estrés laboral y en la capacidad de afrontar los desafíos profesionales (Burke, 2002). Se ha demostrado que los empleados que tienen un buen bienestar emocional son más resistentes a los efectos negativos del estrés laboral y tienen una mayor capacidad para recuperarse de situaciones estresantes (Fredrickson, 2001; Tugade y Fredrickson, 2004). Esto les permite mantener un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que a su vez reduce el agotamiento y el desgaste profesional (Bazmandegan et al., 2022). Al cultivar habilidades de autorregulación emocional y mantener un bienestar emocional adecuado, los empleados pueden enfrentar de manera más efectiva los retos laborales, lo que a su vez tiene un impacto positivo en su desempeño y satisfacción laboral (Chen et al., 2023).

2.4 TEORÍAS Y MODELOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL

La comprensión del estrés laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito de la psicología laboral, para abordar este fenómeno complejo, se han desarrollado diversas

teorías y modelos que buscan explicar sus causas, consecuencias y mecanismos de afrontamiento (Meriac et al., 2023). Se aborda algunas de las teorías y modelos más influyentes relacionados con el estrés laboral y su impacto en el bienestar emocional y la salud de los trabajadores.

2.4.1 Modelo de demanda-control-apoyo de Karasek

El modelo de demanda-control-apoyo de Karasek, también conocido como modelo de estrés laboral, propone que el estrés en el trabajo surge de la interacción entre dos dimensiones principales: las demandas laborales como la carga de trabajo, presión temporal y el control que el trabajador tiene sobre su trabajo (Pérez, 2013). Se incorpora la dimensión de apoyo social en el trabajo como un factor modulador del estrés. Se ha aplicado ampliamente en diversos contextos laborales y ha demostrado ser útil para entender los factores que contribuyen al estrés laboral (Karasek, 1979; Johnson y Hall, 1988). El Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek brinda un marco teórico sólido para analizar la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional de los visitantes médicos en Ambato, permitiendo considerar tanto las demandas laborales como el control y el apoyo social como factores interconectados que influyen en esta relación.

2.4.2 Modelo de desgaste laboral de Maslach

El modelo de desgaste laboral, desarrollado por Maslach y Jackson, se centra específicamente en el estudio del agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal en el ámbito laboral (Gavín et al., 2020). Estos tres componentes definen el síndrome de burnout, que afecta a profesionales que trabajan en entornos de alta demanda emocional, como el personal de la salud (Fernández et al., 2022). El modelo resalta la importancia de considerar los factores organizacionales y laborales en la prevención y el manejo del burnout (Maslach et al., 2001; Maslach y Leiter, 2016). El Modelo de Desgaste Laboral de Maslach aporta una base teórica sólida para analizar cómo el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal impactan en el bienestar emocional de los visitantes médicos en Ambato, se resalta la importancia de factores organizacionales y laborales en la prevención y manejo del síndrome de burnout.

2.4.3 Modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist

El modelo de esfuerzo-recompensa se centra en la relación entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas recibidas a cambio, tanto económicas como sociales. Si los empleados perciben que el esfuerzo no se corresponde con las recompensas, pueden experimentar estrés laboral y desequilibrio entre el esfuerzo y el logro (Macías et al., 2003). Este modelo ha demostrado ser relevante en la comprensión del estrés laboral en profesionales de la salud, ya que muchos de ellos enfrentan altas demandas y expectativas sin una compensación adecuada (Siegrist, 1996; Siegrist et al., 2004). El Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist proporciona una sólida base teórica para analizar cómo la percepción del equilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas afecta el estrés laboral y el bienestar emocional de los visitantes médicos en Ambato, especialmente en un contexto donde las demandas laborales pueden superar las compensaciones recibidas.

2.5 ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR EMOCIONAL

2.5.1 Impacto del estrés laboral en la salud mental y emocional

Los altos niveles de estrés crónico pueden dar lugar a síntomas de ansiedad, depresión, irritabilidad y agotamiento emocional, estos síntomas pueden interferir en su bienestar psicológico y calidad de vida, que afecta su capacidad para afrontar el trabajo y mantener una salud mental óptima (Malik y Huo, 2023). Estudios han demostrado que los visitantes médicos enfrentan diversas fuentes de estrés, como la presión por cumplir metas, las largas jornadas laborales y la interacción con profesionales de la salud y clientes exigentes (Xie y Zheng, 2022).

2.5.2 Efectos sobre el desempeño laboral y la productividad

El impacto negativo del estrés laboral en el desempeño laboral y la productividad de los visitantes médicos es un tema de gran relevancia en el ámbito de la psicología laboral (Wang et al., 2023). Cuando estos profesionales se enfrentan a una alta carga de trabajo y altos niveles de estrés, su rendimiento y eficiencia pueden verse afectados de manera significativa (Robles et al., 2003). La sobrecarga de trabajo puede llevar a la fatiga y al agotamiento emocional, lo que a su vez puede afectar su capacidad para mantenerse enfocados en sus tareas y tomar decisiones adecuadas (Irvine et al., 2017).

El estrés laboral también puede influir en la calidad del trabajo, es más probable que cometan errores y tengan dificultades para cumplir con los estándares de calidad requeridos en su labor (Colligan y Higgins, 2006). El agotamiento emocional y la falta de motivación pueden llevar a una disminución en su compromiso con el trabajo y en su capacidad para mantenerse entusiasmados y comprometidos con sus funciones laborales (Bazmandegan et al., 2022). La insatisfacción laboral y el estrés prolongado, es más probable que busquen otras oportunidades laborales que les ofrezcan un ambiente más favorable y menos estresante, esto puede afectar la estabilidad del equipo y la continuidad de los esfuerzos comerciales, lo que podría repercutir en el cumplimiento de metas y en el desempeño general del equipo de ventas en la empresa farmacéutica (Meng y Liu, 2023).

2.5.3 Estrés laboral y síndrome de burnout

El síndrome de burnout se caracteriza por una sensación de agotamiento emocional, cinismo o despersonalización hacia el trabajo y una reducción de la realización personal en el ámbito laboral (Melo y Carlotto, 2016). Estos síntomas pueden ser consecuencia directa del estrés laboral crónico y de las exigencias emocionales asociadas al trabajo, como la necesidad de establecer relaciones efectivas con los profesionales de la salud y de enfrentar la competencia en el mercado farmacéutico (Prada, 2019). Es fundamental abordar el estrés laboral para prevenir el desarrollo de burnout y promover el bienestar emocional de los visitantes médicos

2.6 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Investigaciones previas han demostrado consistentemente la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional en diversos contextos laborales. Estudios en profesionales de la salud, incluidos visitantes médicos, han encontrado que niveles elevados de estrés laboral están asociados con una disminución en el bienestar emocional, mayor riesgo de síndrome de burnout y problemas de salud mental (Bazmandegan et al., 2022). Además, se ha observado que el bienestar emocional influye positivamente en el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados, lo que resalta la importancia de abordar el estrés laboral para promover el bienestar en el contexto laboral (Burke, 2002).

Por su parte, Aronsson et.al. (2017), determinaron que la exposición prolongada a entornos laborales cargados de estrés no solo repercute negativamente en el bienestar emocional, sino que también puede tener consecuencias en la salud física. Esta condición eleva el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares y trastornos relacionados con el sueño. De igual manera, el equilibrio entre la vida laboral y personal como se evidenció en el estudio de Shanafelt et.al. (2015), desempeña un rol fundamental en la salud general de los colaboradores, donde las dificultades en mantener este equilibrio pueden agudizar el agotamiento profesional y, como resultado, exacerbar problemas de salud tanto físicos como emocionales.

Estas investigaciones enfatizan la necesidad de estudiar dichas variables que impactan la salud de los colaboradores, por lo que resulta fundamental entender cómo el ambiente de trabajo y la percepción individual del estrés contribuyen al desarrollo de trastornos psicológicos y físicos. Sugieren la importancia de implementar estrategias preventivas en el ámbito laboral para reducir el estrés y promover un ambiente de trabajo saludable, donde la promoción de un equilibrio entre trabajo y vida personal, junto con el apoyo psicológico, garanticen una fuerza laboral saludable y comprometida. Por tal motivo, la presente investigación resulta relevante al explorar las relaciones entre el estrés laboral y el bienestar emocional, centrada en los visitantes médicos de la ciudad de Ambato que posibilite identificar factores específicos que afectan a este grupo profesional.

2.6.1 Posibles hipótesis para el estudio actual:

Basándonos en los resultados de investigaciones previas y en la naturaleza de la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional, se pueden formular las siguientes hipótesis para el estudio actual:

Hipótesis 1: Existe una correlación negativa significativa entre los niveles de estrés laboral percibido por los visitantes médicos y su bienestar emocional. A medida que aumenta el estrés laboral, disminuirá el bienestar emocional de los profesionales.

Hipótesis 2: La satisfacción laboral actúa como variable mediadora en la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional. A mayor satisfacción laboral, se observará una disminución en el impacto negativo del estrés en el bienestar emocional.

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño del Estudio

3.1.1 Enfoque de investigación

En este estudio se utilizará un enfoque mixto, dentro de este, la parte cuantitativa servirá para recopilar datos sobre el estrés laboral y el bienestar emocional en los visitadores médicos de la ciudad de Ambato. El enfoque cuantitativo es ampliamente reconocido en la investigación científica por su capacidad para obtener datos numéricos y estadísticos que facilitan el análisis de las relaciones entre variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Al adoptar este enfoque, se podrán cuantificar las experiencias de estrés y bienestar emocional de los visitadores médicos, lo que permitirá una evaluación precisa de la magnitud de dichas relaciones, se podrán realizar comparaciones y generalizaciones más sólidas basadas en la muestra obtenida.

3.1.2 Tipo de diseño de investigación

Se llevará a cabo un estudio transversal para examinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional en los visitadores médicos en un momento específico. El diseño transversal implica la recopilación de datos en un solo momento en el tiempo, proporcionando una visión de la situación actual de los participantes (Polit y Beck, 2017). Esto permitirá obtener información puntual sobre el estrés y el bienestar emocional de los visitadores médicos en un periodo acotado, sin requerir un seguimiento longitudinal que extienda el estudio en el tiempo. La elección de este tipo de diseño se justifica por la necesidad de evaluar de manera eficiente y efectiva la relación entre estas variables en el contexto laboral de los visitadores médicos en la ciudad de Ambato.

Al utilizar un enfoque cuantitativo, se aplicarán cuestionarios validados para medir el estrés laboral y el bienestar emocional de los participantes. El cuestionario de estrés laboral evaluará diversos aspectos relacionados con el trabajo, como la carga laboral, el apoyo social en el trabajo y las demandas emocionales (Salanova et al., 2000). Por otro lado, el cuestionario de bienestar emocional medirá el estado emocional general de los visitadores médicos, incluyendo aspectos como la satisfacción con la vida y las experiencias emocionales positivas y negativas (Diener et al., 1985).

Para complementar el análisis cuantitativo, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con los participantes. Estas entrevistas permitirán profundizar en las experiencias y percepciones de los visitadores médicos en relación con el estrés laboral y el bienestar emocional, brindando una perspectiva más rica y detallada sobre estos aspectos (Morse, 1994). Las entrevistas serán diseñadas cuidadosamente para abordar temas específicos y permitir que los participantes expresen sus vivencias en el contexto laboral de manera más amplia y contextualizada.

3.1.3 Alcance

El alcance descriptivo examina y detalla características de un fenómeno (Babbie, 2004), en este caso, el nivel de estrés laboral y bienestar emocional de los visitadores médicos en Ambato, ofreciendo una visión actualizada. El alcance exploratorio, adecuado para investigar aspectos poco conocidos (Selltiz et al. 1962), busca comprender factores que influyen en el estrés y bienestar de estos profesionales, señalando áreas de interés para futuras investigaciones. Por último, el alcance correlacional determina relaciones entre variables (Kerlinger, 1986), en este contexto, se analizará la relación entre estrés y bienestar de los visitadores médicos sin afirmar causalidad, pero buscando identificar conexiones significativas.

3.2 Contexto

El estudio se llevará a cabo en la ciudad de Ambato, Ecuador. Ambato es una ciudad relevante en el sector de la salud, con un alto número de visitadores médicos trabajando en diversas empresas farmacéuticas, según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2023), en la ciudad hay un total de 42 laboratorios y 111 visitadores médicos. La elección de esta ciudad se basa en la disponibilidad de una población accesible y representativa para el estudio, lo que facilitará la recolección de datos y la interacción con los participantes. Además, la ubicación geográfica permite una mayor diversidad de contextos laborales y condiciones de trabajo, lo que puede enriquecer los resultados del estudio.

3.3 Participantes y muestreo

La población objetivo será la totalidad de los trabajadores médicos, en la ciudad de Ambato, a la fecha de realización de la propuesta de investigación, hay un total de 42 laboratorios con un total de 111 visitadores médicos que laboran en los mismos. Según diversos expertos en

investigación, trabajar con la totalidad de la población en estudios de naturaleza específica y no muy extensa puede ofrecer beneficios sustanciales. Por ejemplo, Johnson y Christensen (2020) señalan que en casos donde la población es pequeña y claramente definida, estudiar a todos los miembros de la población puede resultar en una visión exhaustiva y precisa de las relaciones entre las variables en un contexto particular. Esta estrategia elimina la necesidad de muestreo y minimiza la posibilidad de error de muestreo, lo que puede ser especialmente relevante en investigaciones con poblaciones limitadas (Smith, 2018). Además, otros investigadores han indicado que trabajar con la población completa puede aumentar la validez interna del estudio al evitar problemas asociados con la extrapolación de los resultados (Brown et al., 2019). En este sentido, la decisión de trabajar con la totalidad de la población en este estudio ofrece una base sólida para obtener resultados más sólidos y representativos en el contexto de los visitantes médicos en la ciudad de Ambato.

3.3.1 Muestra

No se llevará a cabo ningún proceso de muestreo debido a que la población de visitantes médicos en la ciudad de Ambato es claramente definida y de un tamaño que permite su inclusión completa en la investigación. Esta estrategia de investigación sin muestreo ofrece la ventaja de brindar una visión exhaustiva y precisa de las relaciones entre las variables en este contexto particular, evita cualquier posible sesgo de selección y minimiza la posibilidad de error de muestreo.

3.3.2 Criterios de inclusión

El estudio incluirá a visitantes médicos que laboran en los 42 laboratorios farmacéuticos en la ciudad de Ambato. Se considerarán aquellos visitantes médicos que tengan un mínimo de seis meses de experiencia laboral en esta función, con el objetivo de que cuenten con la suficiente experiencia en su rol para proporcionar información relevante sobre su estrés laboral y bienestar emocional. En el estudio realizado por Smith et al. (2017), se encontró que los profesionales con una mayor experiencia laboral tenían una mayor capacidad para reconocer y manejar situaciones estresantes, lo que a su vez se correlacionaba con niveles más altos de bienestar emocional y satisfacción laboral.

Por tal motivo, para garantizar la pertinencia y relevancia de la presente investigación, se establecieron criterios de inclusión específicos, los participantes considerados para este

estudio deben cumplir con los siguientes criterios:

- Ser visitadores médicos en ejercicio.
- Tener entre 20 y 60 años.
- Trabajar mínimo seis meses en uno de los laboratorios con sede en la ciudad de Ambato.

Estos criterios de selección se diseñaron con el propósito de asegurar que los participantes posean experiencia laboral y pertenecer a la población objetivo. La adopción de estos criterios fortalecerá la validez y aplicabilidad de los resultados, al garantizar que los datos recopilados provengan de individuos con experiencia relevante en la industria farmacéutica y en la ubicación geográfica escogida.

3.3.3 Criterios de exclusión

Se excluirán aquellos visitadores médicos que no estén en ejercicio activo al momento de la investigación y los que tengan conflictos de interés evidentes, como ser propietarios o tener una participación significativa en laboratorios farmacéuticos, lo que podría sesgar sus respuestas. Esto garantizará que la muestra esté compuesta únicamente por aquellos individuos que cumplan con los requisitos establecidos para el estudio y evite la inclusión de participantes que no se ajusten al objetivo de investigación.

3.4 Instrumentos

3.4.1 Cuestionario Sociodemográfico

Se plantea aplicar un cuestionario sociodemográfico enfocado en los visitadores médicos, debido a que es una herramienta diseñada para recoger datos esenciales que pueden influir o aportar contexto a la investigación realizada en este grupo profesional. Su propósito principal es capturar características y circunstancias individuales que, de manera directa o indirecta, podrían relacionarse con las variables de estudio, como el estrés laboral y el bienestar emocional, estructurado: a) Información general; b) educación; c) estado civil; d) residencia; e) número de hijos y, por último; f) información cualitativa con respecto a su salud.

3.4.2 Instrumentos cuantitativos

En este estudio, se emplearán cuestionarios validados para medir tanto el estrés laboral como el bienestar emocional de los participantes.

3.4.2.1 Job Stress Assessment Questionnaire (JSAQ)

El Cuestionario de Evaluación de Estrés en el Trabajo propuesto por Spielberger et.al (1981), comprende diversas dimensiones asociadas al estrés laboral, tales como carga laboral, presión de tiempo, conflicto de roles y apoyo social en el ambiente laboral. En términos de confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach para el cuestionario en su totalidad alcanzó un valor de 0.87, mientras que para las cuatro subescalas los coeficientes oscilaron entre 0.76 y 0.84 García et al. (2017). En relación con la validez, el análisis factorial confirmatorio (AFC) indicó un adecuado ajuste de la estructura factorial del instrumento a los datos, de igual modo, este cuestionario demostró tener correlaciones significativas con otras herramientas de medición de estrés laboral García et al. (2017). El JSAQ ha sido adaptado a varios idiomas, incluyendo el español. Una adaptación realizada en una muestra de trabajadores españoles encontró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.90 para el cuestionario completo, los coeficientes alfa de las cuatro subescalas variaron de 0.82 a 0.92 (Catalina, 2010).

3.4.2.2 Psychological Well-Being Scale

Para la evaluación del bienestar emocional se utilizará la *Escala de Bienestar Psicológico*, diseñada por Ryff (1989), que aborda distintas dimensiones de este bienestar, tales como la satisfacción con la vida, autoaceptación, crecimiento personal y relaciones interpersonales. En cuanto a su confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach para la totalidad de la escala es de 0.82, y para sus seis subescalas los coeficientes se situaron entre 0.70 y 0.88. En lo que respecta a validez, un análisis factorial confirmatorio (AFC) evidenció un adecuado ajuste de su estructura factorial a los datos, y adicionalmente, la escala presentó correlaciones significativas con otros instrumentos de medición de bienestar psicológico. La EBP ha sido adaptada a varios idiomas, incluyendo el español. Una adaptación en una muestra de adultos españoles encontró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.90 para el cuestionario completo, los coeficientes de alfa de las seis subescalas variaron de 0.78 a 0.89 (Vázquez y García, 2009).

El uso de estos cuestionarios validados garantizará mediciones confiables y válidas, lo que facilitará la comparación de resultados con investigaciones anteriores y permitirá una interpretación sólida y respaldada por la literatura existente (García et al., 2017; Ryff, 1989). Estos instrumentos han demostrado ser confiables y válidos en investigaciones previas, lo que garantizará la calidad de las mediciones realizadas en este estudio.

3.4.3 Instrumentos cualitativos

3.4.3.1 Entrevistas semiestructuradas

Como instrumentos cualitativos para la investigación, con el propósito de capturar una comprensión más profunda y contextualizada de las experiencias y percepciones de los visitadores médicos en relación con el estrés laboral y el bienestar emocional, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas. Este enfoque permitirá explorar de manera detallada los factores profundos que influyen en el estrés y el bienestar emocional dentro del entorno laboral específico de los visitadores médicos.

Se buscará entrevistar a una persona representativa por cada uno de los 42 laboratorios en la ciudad de Ambato. En este caso, se abordará preferentemente a los gerentes o jefes de los laboratorios, ya que su posición proporciona una perspectiva clave sobre el entorno laboral, las políticas y las dinámicas que afectan directamente a los trabajadores. Las entrevistas se basarán en un conjunto de preguntas semiestructuradas, esta estructura proporcionará a los participantes la flexibilidad necesaria para compartir sus experiencias de manera amplia y en profundidad, al mismo tiempo que asegurará que los temas clave sean abordados de manera consistente en todas las entrevistas.

Para garantizar la credibilidad, se pondrá especial énfasis en la veracidad y autenticidad de los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas, la elección de un enfoque semiestructurado permite a los participantes expresarse con autenticidad y proporcionar información que refleje genuinamente sus percepciones y experiencias. Dada la importancia de que los resultados sean verosímiles desde la perspectiva del participante, se priorizará la formación de preguntas abiertas que faciliten respuestas detalladas y profundas. A fin de mejorar la transferibilidad de los hallazgos, se describirá meticulosamente el contexto de la investigación, es decir, el entorno laboral específico de los visitadores médicos en la ciudad de Ambato. Se proporcionará información detallada sobre el contexto, las circunstancias, y los supuestos subyacentes en la investigación, permitiendo que futuros investigadores evalúen la aplicabilidad de los hallazgos en contextos similares o distintos.

Dada la naturaleza dinámica y en constante cambio de la investigación cualitativa, se llevará un registro riguroso y sistemático de todas las entrevistas, donde se garantice que los datos recopilados sean consistentes y confiables. La transcripción completa de las grabaciones ayudará a preservar la integridad de la información y permitirá la revisión y el análisis repetidos para identificar patrones y temas consistentes. Para asegurar la conformabilidad, se tomarán medidas para garantizar que los resultados reflejen las perspectivas y experiencias de

los participantes y no estén influenciados indebidamente por los prejuicios o interpretaciones del investigador. Esto se logrará mediante la revisión de pares y la triangulación de datos, así como a través de la transparencia en el proceso investigación. Las grabaciones y transcripciones completas permitirán que otros investigadores corroboren los hallazgos y confirmen la validez de las interpretaciones.

Todas las entrevistas serán llevadas a cabo con el consentimiento informado de los participantes, y se realizarán grabaciones para asegurar la captura precisa de la información. Posteriormente, las grabaciones serán transcritas para facilitar un análisis minucioso de los datos y extraer patrones temáticos y significados profundos que contribuirán a enriquecer la comprensión global del estrés laboral y el bienestar emocional en el contexto de los visitantes médicos en la ciudad de Ambato.

3.5 Procedimiento

Previo al procedimiento es necesario solicitar la aprobación de un comité de ética, dado que el estudio implica la participación directa de individuos y la recolección de datos sensibles relacionados con su bienestar emocional y estrés laboral, es imperativo que se cumplan todos los estándares éticos pertinentes. Esta aprobación no sólo garantizará que se respeten los derechos y privacidad de los participantes, sino que también reforzará la credibilidad y legitimidad de la investigación, así, todas las actividades de investigación se alinearán con los principios éticos y las buenas prácticas investigativas. El proceso de recolección de datos se llevará a cabo en tres fases:

3.5.1 Contacto con las empresas

Se establecerá contacto con los laboratorios para solicitar su colaboración en la investigación y obtener el permiso para acceder a los trabajadores. La colaboración con las empresas es fundamental para acceder a los participantes, y el permiso garantizará la ética y confidencialidad de la investigación.

3.5.2 Aplicación de cuestionarios

Las escalas se administrarán de manera presencial a todos los visitantes médicos. Se garantizará la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes antes de la administración de los cuestionarios. La administración presencial permitirá aclarar dudas y asegurar la adecuada comprensión de los ítems.

3.5.3 Entrevistas cualitativas

Las entrevistas se realizarán de manera individual y se grabarán con el consentimiento de los participantes. Se llevarán a cabo en un entorno cómodo y confidencial para facilitar la expresión de experiencias emocionales y promover una atmósfera de confianza. Las entrevistas serán transcritas y verificadas para su correcta interpretación y análisis.

3.6 Análisis de datos

3.6.1 Análisis Estadístico

El análisis de los datos recopilados en esta investigación adoptará un modelo estructural, los cuales son ampliamente reconocidos como una herramienta poderosa para examinar relaciones complejas entre variables en contextos investigativos (Hair et al., 2019). Se aplicará un modelo estructural que permitirá un análisis integral de la interacción entre el estrés laboral y el bienestar emocional de los visitantes médicos en la ciudad de Ambato.

Las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales desempeñarán un papel clave en este análisis. Las técnicas descriptivas, como la medición de medias, desviaciones estándar y frecuencias, facilitarán una presentación comprensible y ordenada de los datos cuantitativos (Tabachnick y Fidell, 2019). Al mismo tiempo, las técnicas inferenciales, como las pruebas de correlación, ofrecerán la capacidad de explorar la significancia de las relaciones entre el estrés laboral y el bienestar emocional, contribuyendo a la comprensión de patrones subyacentes y asociaciones importantes (Field, 2018).

El uso de un modelo estructural permitirá un análisis más profundo y complejo de los datos, identificando no solo relaciones directas sino también interacciones y efectos indirectos entre las variables (Kline, 2015). Esta metodología es especialmente apropiada para comprender las dinámicas entre el estrés laboral y el bienestar emocional, ya que su relación podría estar mediada o moderada por diversos factores.

Toda la información que se recolectará en la investigación se analizará empleando el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-20) para Windows, utilizando la extensión AMOS (Analysis of Moment Structures). Según López et al. (2018), este software y sus extensiones son ampliamente utilizadas en las ciencias médicas.

Variables observadas:

- Carga laboral percibida (CLP)
- Apoyo social en el trabajo (AST)
- Demandas emocionales (DE)
- Satisfacción con el trabajo (ST)

Variables latentes:

- Estrés laboral (EL): Construido a partir de CLP, AST y DE.
- Bienestar emocional (BE): Construido a partir de ST.

El análisis de variables latentes mediante el uso de ecuaciones estructurales implica la construcción de un modelo teórico que represente las relaciones entre variables observadas y latentes. Los datos son ingresados en el software servirán para estimar los coeficientes de estas relaciones, seguido por la validación del modelo mediante índices de ajuste. Los coeficientes estimados son interpretados para comprender las conexiones entre las variables, incluyendo cargas factoriales y coeficientes de caminos (Hair et al., 2019). En el análisis mediante ecuaciones estructurales, es posible no solo evaluar las relaciones directas entre las variables, sino también explorar posibles efectos mediadores. En este contexto, consideraremos la variable mediadora, de estrategias de afrontamiento, para examinar si modulan o explican de alguna manera la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional en los visitantes médicos.

Así, se podría investigar si o las estrategias de afrontamiento actúan como puentes que influyen en cómo el estrés laboral puede afectar al bienestar emocional de estos profesionales. Respecto a la relación entre el estrés y el bienestar en el modelo estructural, se plantea un enfoque bidireccional. Por un lado, se explorará cómo un aumento en el estrés laboral puede tener un efecto negativo directo sobre el bienestar emocional, reflejando la hipótesis de que mayores niveles de estrés reducen el bienestar. Por otro lado, se considerará la posibilidad de que un bajo bienestar emocional pueda predisponer a los visitantes médicos a experimentar más estrés laboral, sugiriendo una relación recíproca entre estas dos variables principales. Los resultados destacan las relaciones significativas, la interpretación de coeficientes y la evaluación global del ajuste del modelo a los datos, todo ello respaldado por la teoría y la validez de las medidas utilizadas.

3.7 Análisis cualitativo

Se utilizará el análisis temático para identificar patrones y temas emergentes en las entrevistas. El análisis temático, basado en el enfoque de Braun y Clarke (2006), es una técnica cualitativa que identifica y analiza patrones dentro de los datos. Este proceso comienza con una familiarización profunda de los datos, seguida de la codificación de fragmentos relevantes, estos códigos se agrupan en temas potenciales, que luego se revisan, refinan y definen claramente. Finalmente, se redacta un informe que describe e interpreta estos temas en relación con la pregunta de investigación, asegurando un entendimiento en profundidad de las experiencias y percepciones capturadas en el estudio.

El análisis temático permitirá agrupar y categorizar las respuestas de los participantes, identificando los principales temas y conceptos relacionados con el estrés laboral y el bienestar emocional. Esta técnica cualitativa asegurará una comprensión en profundidad de las experiencias y percepciones de los visitantes médicos y permitirá enriquecer los resultados obtenidos con los cuestionarios.

3.8 Análisis descriptivo

Para el análisis descriptivo se calcularán porcentajes para identificar la proporción de visitantes médicos que informan diferentes niveles de estrés laboral y bienestar emocional, que permitirán obtener una visión panorámica sobre qué proporción de la muestra se encuentra en niveles bajos, medios o altos, tanto en estrés como en bienestar. Así mismo, se calcularán medidas de tendencia central como la media utilizada para calcular el nivel promedio de estrés laboral y bienestar emocional de los visitantes médicos, utilizando escalas predefinidas y la desviación estándar para entender la dispersión y variabilidad de las respuestas en torno a las medias de estrés laboral y bienestar emocional.

De igual manera se desarrollarán tablas de frecuencias para identificar cómo se distribuyen las respuestas entre diferentes categorías o rangos de estrés y bienestar, y por último, gráficos descriptivos que facilitan la visualización de la distribución y tendencias de los datos, los cuales no solo permiten interpretar los datos de manera más intuitiva, sino que también facilitan la comunicación de los hallazgos a una audiencia más amplia.

3.9 Planificación de actividades por cada objetivo específico

Para el cumplimiento de los objetivos específicos del presente estudio se plantean actividades que se van a desarrollar, comenzará con la identificación de los factores de estrés específicos que enfrentan los visitantes médicos, complementada con una revisión exhaustiva de la literatura para entender el panorama actual y las investigaciones previas relacionadas. Esta base teórica guiará la evaluación del impacto del estrés laboral en estos profesionales, utilizando encuestas y entrevistas para recolectar tanto datos cualitativos como cuantitativos. Estos datos se someterán a análisis estadísticos, para identificar patrones, tendencias y correlaciones, que permitirán identificar la relación predominante del estrés laboral sobre el bienestar emocional.

Tabla 1 Planificación de Actividades por Objetivo Específico

Objetivo Específico	Actividades por Objetivo	Inicio	Fin
O.1	Definición de criterios de identificación	M0	M0+2
	Identificación de factores de estrés		
O.1	Búsqueda y recopilación de fuentes relevantes	M0	M0+1
	Revisión de literatura		
O.2	Aplicación de herramientas de evaluación	M0+2	M0+5
	Evaluación del impacto del estrés laboral		
O.2	Preparación y depuración de datos		
	Análisis de datos	M0+3	M0+4
O.2	Establecimiento de un marco teórico conceptual basado en la revisión literaria		
	Interpretación de resultados	M0+4	M0+5
O.3	Investigación previa sobre métodos de afrontamiento comunes en el contexto laboral	M0+2	M0+4
	Identificación de estrategias de afrontamiento		
O.3	Encuestas – Entrevistas	M0+2	M0+3
	Codificación preliminar y categorización de respuestas abiertas		
O.3	Análisis de datos cualitativos	M0+3	M0+4
	Aplicación de instrumentos		
O.4	Análisis estadístico descriptivo y correlacional	M0+4	M0+6
	Recopilación de datos cuantitativos	M0+4	M0+5
O.4	Verificación de la calidad y normalidad de los datos		
	Análisis de datos estadísticos	M0+5	M0+6
O.4	Interpretación de resultados	M0+6	M0+7
	Reportar los resultados	M0+7	M0+7

Nota. O = Objetivo; A = Actividad; M = Mes

3.10 Reflexividad de la investigadora

3.10.1 Posicionamiento del investigador

El posicionamiento del investigador será con un enfoque transparente y reflexivo. Se reconoce que los antecedentes profesionales y las perspectivas personales de los investigadores pueden tener una influencia significativa en las decisiones metodológicas y en la interpretación de los datos. El estudio se adentrará con una comprensión consciente de cómo las creencias y valores individuales pueden moldear la concepción y ejecución del estudio, así como la formulación de conclusiones.

En consonancia con un enfoque reflexivo, se acepta que la comprensión y abordaje del bienestar emocional y la reducción del estrés laboral están ligados a las convicciones personales. Las apreciaciones de estos conceptos como elementos esenciales para el desarrollo personal y profesional pueden influir en las elecciones relacionadas con el diseño de la investigación, así como en las decisiones sobre la selección de instrumentos y el análisis de datos. Es fundamental enfatizar que el propósito principal de los investigadores es llevar a cabo la investigación con profesionalismo y garantizar la confiabilidad y la generalización de los resultados en la medida de lo posible.

3.10.2 Reflexión sobre la intersubjetividad

Se reconoce que la subjetividad de los investigadores podría entrelazarse con la de los participantes. La experiencia en el campo de la psicología y la naturaleza empática de las interacciones podrían tener una influencia en la forma en que los participantes comparten sus experiencias. La investigadora asume la responsabilidad de mantener una conciencia constante acerca de cómo sus propias perspectivas personales podrían incidir en la interpretación y la co-construcción del conocimiento en el proceso de investigación.

3.10.3 Estrategias para promover la reflexividad

Con el propósito de abordar cualquier potencial sesgo, se llevarán a cabo autoevaluaciones periódicas para examinar cómo las opiniones personales de los investigadores podrían influir en la interpretación de los datos. Adicionalmente, se programarán reuniones regulares de equipo con el fin de fomentar la discusión y el cuestionamiento de las suposiciones individuales. Para asegurar una aproximación reflexiva y transparente, se mantendrán

registros reflexivos detallados a lo largo de todo el proceso de investigación, con la finalidad de rastrear la evolución de las perspectivas y garantizar la coherencia en el análisis de los datos.

3.11 Consideraciones Éticas

Se expondrán las implicaciones éticas siguiendo los lineamientos establecidos por normativas internacionales y legales. El abordaje ético se detalla a continuación:

3.11.1 Derechos de los participantes

La adhesión a los principios fundamentales de los derechos de los participantes en la investigación. En consonancia con la Declaración de Helsinki (World Medical Association, 2013), se obtendrá un consentimiento informado de manera previa y explícita por parte de todos los participantes. El proceso de consentimiento informado será diseñado para asegurar que los participantes comprendan plenamente la naturaleza, propósito y procedimientos de la investigación antes de otorgar su consentimiento.

3.11.2 Confidencialidad de los datos

Conforme al artículo 66, numeral 19 de la Constitución de la República, del Ecuador donde establece “el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”. Por lo que se salvaguardará rigurosamente la confidencialidad y el anonimato de los participantes en todas las fases del estudio. Los datos recopilados serán codificados y almacenados en entornos seguros, garantizando así la privacidad y evitando la identificación de los individuos involucrados.

3.11.3 Manejo de los datos

En estricto apego a los principios de integridad y rigor científico, los datos recolectados serán empleados exclusivamente con propósitos de investigación. Se reitera el compromiso de no compartir, divulgar ni transferir los datos a terceros, resguardando la confidencialidad de los participantes. Los resultados serán presentados de manera agregada y anónima, asegurando la preservación de la privacidad individual.

3.11.4 Riesgos para los participantes

Una evaluación de los posibles riesgos ha permitido categorizarlos como leves. Se reconoce que las interrogantes planteadas podrían evocar respuestas emocionales por parte de los participantes. Ante esta contingencia, se implementará un proceso de apoyo psicológico, en concordancia con los principios de cuidado y bienestar de los participantes (American Psychological Association, 2017).

3.11.5 Beneficios para los participantes, la disciplina y la sociedad

Se subraya la relevancia de la investigación en términos de su contribución potencial a la disciplina y a la sociedad en general. Se prevé que los resultados derivados de este estudio podrían fomentar una mayor comprensión del estrés laboral y el bienestar emocional, con posibles implicaciones para la mejora de las condiciones laborales y la salud mental de los visitantes médicos. Este enfoque de beneficio mutuo, basados en principios éticos y sociales, se alinea con las aspiraciones de la investigación científica en términos de generación de conocimiento significativo y aportes al bienestar humano.

3.12 Viabilidad

Se ha evaluado cuidadosamente la factibilidad del estudio y considerado los siguientes aspectos:

3.12.1 Recursos Humanos

La efectividad de cualquier proyecto investigativo se encuentra profundamente ligada a la calidad y disponibilidad de sus recursos humanos. En el contexto de la presente investigación, la viabilidad es contar con un equipo con las competencias adecuadas para abordar el estrés laboral y el bienestar emocional en visitantes médicos. Si el equipo carece de habilidades específicas, considerar la capacitación es esencial para garantizar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. De igual forma, para acceder al grupo de visitantes médicos en Ambato, es imperativo establecer alianzas con farmacéuticas, clínicas o asociaciones profesionales, dichas instituciones pueden facilitar la interacción con los profesionales y garantizar una muestra representativa.

3.12.2 Recursos Materiales

Para este estudio, se requieren instrumentos de evaluación robustos y adecuados para medir el estrés laboral y el bienestar emocional. Es crucial que estos instrumentos sean confiables y válidos, garantizando así la precisión de los datos recolectados. Del mismo modo, la metodología empleada puede demandar la necesidad de espacios apropiados para entrevistas o encuestas, garantizando la privacidad y comodidad de los participantes. Por último, si se opta por herramientas digitales, se debe asegurar el acceso a tecnologías y software adecuados, así como a una conexión a internet estable.

3.12.3 Recursos financieros

Antes de iniciar, es esencial realizar un presupuesto detallado que englobe todos los costos potenciales asociados al estudio, desde la adquisición de materiales hasta incentivos para los participantes. En el escenario de que no se cuente con financiación previa, es imprescindible identificar fuentes de financiamiento externas, ya sea mediante patrocinios. Es vital anticipar y provisionar recursos para posibles costos imprevistos que puedan surgir durante el desarrollo del proyecto.

La estructura financiera de este proyecto de investigación está compuesta por diversos elementos críticos. En primer lugar, el personal es esencial, incluyendo roles como la investigadora principal, asistentes de investigación que garantizarán la precisión y fiabilidad de los datos recolectados. Asimismo, los materiales y recursos involucran herramientas de evaluación, material de oficina y software especializado para el análisis de datos. Los gastos operativos engloban aspectos logísticos como el alquiler de espacios para entrevistas, desplazamientos y, si es necesario, la provisión de refrigerios para los participantes. La capacitación y formación abarca tanto talleres como la adquisición de material educativo, asegurando que el equipo cuente con los implementos necesarios con el conocimiento más actualizado. Finalmente, se ha considerado una categoría de gastos misceláneos e imprevistos, destinada a cubrir eventualidades y aspectos no contemplados en las categorías anteriores, garantizando la continuidad y estabilidad del proyecto a lo largo de su ejecución.

3.12.4 Recursos de Tiempo

La primera tarea es estimar la duración de cada fase del estudio, desde la concepción hasta la divulgación de los resultados, un cronograma detallado, que defina los plazos para cada etapa, permitirá monitorizar el avance y asegurarse de que se cumplan los objetivos en los tiempos

previstos. No obstante, es crucial ser realista, incorporando márgenes de flexibilidad, y estar preparado para posibles retrasos o imprevistos que puedan afectar el desarrollo del proyecto.

3.12.5 Obstáculos

- Dificultad para acceder a los visitantes médicos

Para superar esta barrera, es crucial establecer alianzas con organizaciones o entidades que trabajen directamente con estos profesionales.

- Falta de interés o desconfianza de los participantes

Para contrarrestar esto, es esencial ser transparente en la comunicación de los objetivos del estudio. Garantizar la confidencialidad de los datos y subrayar la relevancia de la investigación, especialmente en su potencial para mejorar las condiciones laborales, puede generar una respuesta más positiva.

- Restricciones temporales

Para gestionar de manera efectiva el tiempo, es recomendable diseñar un cronograma detallado que contemple cada etapa del proyecto y los posibles imprevistos.

- Dificultades legales o éticas

Es primordial asegurarse de que el proyecto cuente con las aprobaciones éticas pertinentes y que respete todas las regulaciones y leyes vigentes.

3.13 Plan de promoción para visitantes médicos

En un entorno de salud en constante evolución, la figura del visitante médico se ha consolidado como un eslabón esencial entre las innovaciones farmacéuticas y los profesionales que brindan atención a los pacientes. Estos individuos no solo llevan la responsabilidad de informar sobre avances y productos, sino también de construir relaciones basadas en la confianza, ética y conocimiento. Por ello, es esencial que estén respaldados por formaciones continuas y estrategias que no solo refuercen sus habilidades técnicas, sino también su bienestar integral y sentido de propósito en su labor.

El plan de promoción que se presenta a continuación ha sido diseñado con el objetivo principal de potenciar las capacidades de los visitantes médicos, atendiendo tanto a sus necesidades profesionales como personales. A través de una serie de fases cuidadosamente estructuradas, se busca ofrecer un marco de desarrollo que permita a estos profesionales alcanzar la excelencia en su campo, manteniendo siempre un equilibrio con su bienestar y ética

profesional.

3.13.1 Nivel de promoción

El enfoque de esta investigación se sitúa en el nivel de promoción con respecto al bienestar emocional y al desempeño de los visitadores médicos. El nivel de promoción se orienta hacia acciones, programas o iniciativas diseñadas para fomentar y mejorar condiciones favorables previamente establecidas. En términos de salud y bienestar, las intervenciones en este nivel buscan prevenir la aparición de problemas, fortaleciendo capacidades y promoviendo ambientes saludables. Estas acciones proactivas pueden incluir desde actividades educativas hasta ajustes en el entorno laboral que faciliten el bienestar.

Dado el interés en investigar la posible influencia del estrés laboral en el bienestar emocional, es esencial no solo explorar la relación potencial sino también considerar medidas preventivas

y fortalecedoras. Los visitadores médicos enfrentan desafíos específicos en su labor que podrían ser fuentes de estrés. La orientación hacia el nivel de promoción refleja la intención de proporcionar a estos profesionales herramientas, recursos y estrategias proactivas para enfrentar situaciones de estrés y fomentar un bienestar emocional óptimo. La decisión de centrarse en el nivel de promoción responde a la urgencia de brindar a estos profesionales herramientas, recursos y estrategias que les permitan gestionar el estrés y potenciar su bienestar emocional.

3.13.2 Fundamentación

El estrés laboral y su impacto en el bienestar emocional no es un fenómeno reciente. Numerosos estudios a lo largo de los años han buscado entender y abordar esta problemática, y el presente proyecto pretende edificar sobre estos hallazgos, ofreciendo una intervención específica para los visitadores médicos de la ciudad de Ambato.

Según Karasek (1979), la relación entre las demandas laborales y el control sobre el trabajo puede predisponer a los individuos al estrés ocupacional. En el contexto de los visitadores médicos, la interacción constante con profesionales de la salud, las demandas de ventas y las expectativas organizacionales pueden generar un entorno laboral estresante. Aunque Lazarus y Folkman (1984) han establecido que el estrés surge de la percepción de un desequilibrio entre las demandas y los recursos disponibles para afrontarlas, es evidente que las intervenciones generales no son suficientes. Los visitadores médicos, dada la especificidad de su trabajo,

requieren intervenciones adaptadas a su contexto laboral.

Las investigaciones de Cooper y Quick (2017) han demostrado la importancia de las intervenciones promocionales organizacionales en la reducción del estrés laboral. Al ser adaptadas y aplicadas a los visitantes médicos, podrían tener un impacto significativo en su bienestar emocional. Por su parte, Maslach et al. (2001) identificaron el agotamiento como un componente central del estrés laboral en profesiones de alto contacto humano. Los visitantes médicos, al interactuar constantemente con profesionales de la salud, están expuestos a niveles elevados de agotamiento, lo que justifica aún más la necesidad de intervenciones específicas.

Basándose en las teorías de Seligman (2011) sobre la psicología positiva, esta investigación no solo busca reducir el estrés, sino también promover el bienestar general, potenciando las fortalezas y habilidades de los visitantes médicos para enfrentar los desafíos de su labor. La

propuesta de promoción no solo responde a una necesidad palpable en el contexto de los visitantes médicos, sino que también se basa y amplía los hallazgos de investigaciones previas. Es una confluencia de conocimientos acumulados que requieren ser aplicados a un grupo específico, buscando mejorar su calidad de vida laboral y emocional.

3.13.3 Descripción de la propuesta

Nivel de Promoción

La investigación es a nivel de promoción específicamente al determinar el estrés laboral y al proponer estrategias que beneficien el bienestar emocional y el mejor desempeño de los visitantes médicos.

3.13.4 Objetivos de la promoción:

- Identificar con precisión las fuentes y magnitud del estrés laboral entre los visitantes médicos.
- Promover intervenciones basadas en la evidencia, adaptadas a las necesidades y retos específicos de los visitantes médicos.
- Evaluar la eficacia del plan de promoción propuestas a nivel de promoción a través de métricas específicas, como reducciones en los niveles de estrés, mejoras en el bienestar emocional y aumento de la satisfacción laboral.

- Promover la mejora continua del plan de intervención, promoviendo un ambiente laboral más saludable y sostenible.

3.13.5 Población objetivo

La propuesta se centra en los visitadores médicos de Ambato son individuos que representan y promocionan productos de empresas farmacéuticas. Su principal actividad consiste en presentar y promover estos productos a diversos profesionales de la salud, como médicos, enfermeras y farmacéuticos, en lugares como hospitales, clínicas y otros centros de salud.

Aunque su campo de acción se centra en Ambato, es posible que algunos de ellos sean residentes de áreas circundantes o que también realicen actividades en regiones adyacentes. Respecto al rango de edad, la intervención podría ser especialmente relevante para aquellos visitadores médicos que oscilen entre los 20 y 60 años, ya que se estima que este grupo podría

ser más susceptible al estrés laboral o tener una mayor probabilidad de beneficiarse de la intervención propuesta.

En cuanto a su experiencia laboral, se considera que aquellos visitadores con al menos seis meses de experiencia ya han tenido la oportunidad de enfrentar los diversos desafíos que implica su labor. Sin embargo, es importante recalcar que la intervención puede ajustarse para atender las necesidades específicas de diferentes niveles de experiencia. Es relevante mencionar que estos profesionales pueden trabajar a tiempo completo o parcial, pero siempre manteniendo un contacto directo y regular con otros profesionales del ámbito sanitario.

Por último, al considerar la población objetivo para la intervención, es crucial que la selección sea lo suficientemente inclusiva para abordar el problema general del estrés laboral en este sector. Aun así, se podría considerar la segmentación o priorización de ciertos subgrupos, especialmente aquellos con niveles de estrés notablemente altos o aquellos que enfrenten desafíos laborales particulares. La comunicación efectiva es vital para garantizar que los visitadores médicos estén informados sobre la intervención, sus beneficios y la forma en que pueden involucrarse o beneficiarse de ella. Esta comprensión profunda del perfil y las necesidades de los visitadores médicos de Ambato es fundamental para el diseño adecuado de una intervención efectiva.

3.13.6 Descripción de la propuesta

Un plan de intervención para abordar el estrés laboral entre visitadores médicos debe ser integral y centrarse en mejorar la salud y el bienestar de los empleados. A continuación (anexo 1 plan de intervención) se presenta un plan de intervención en base a enfoques psicológicos para cubrir las necesidades de los visitadores a medicos y mejorar su bienestar laboral.

3.13.7 Potenciales beneficios de la intervención

La intervención centrada en el manejo y reducción del estrés laboral de los visitadores médicos promete varios beneficios significativos para los individuos y la comunidad en general. En primer lugar, al abordar el estrés laboral, se espera una notable mejora en el bienestar emocional de los participantes. Esta mejora puede manifestarse en la reducción de síntomas relacionados con la ansiedad y la depresión, que suelen estar asociados con altos niveles de estrés.

Además, un adecuado manejo del estrés no solo favorece el bienestar emocional, sino que también puede traducirse en un aumento de la productividad en el trabajo, es vital, ya que reduciría los días de ausencia laboral y optimizaría la eficiencia en las actividades diarias. Junto con la mejora en la productividad, se anticipa una mejora en las relaciones laborales, un ambiente de trabajo con niveles reducidos de estrés favorece la cooperación y armonía entre colegas.

Desde una perspectiva organizacional, abordar las fuentes de estrés en el trabajo puede llevar a una reducción en la rotación de empleados. Esto se traduce en beneficios económicos para la empresa, ya que se reducirían costos asociados con la formación y selección de nuevo personal. A nivel personal, la intervención puede mejorar la calidad de vida de los visitadores médicos, logrando un equilibrio entre su vida laboral y personal.

La satisfacción laboral es otro beneficio potencial. Al enfrentar y manejar las fuentes de estrés, es probable que los visitadores médicos sientan un mayor compromiso y satisfacción con su trabajo. Además, el estrés continuo puede tener efectos negativos en la salud física. Por ello, reducir el estrés laboral también podría prevenir problemas de salud, como trastornos del sueño o condiciones cardiovasculares.

A nivel académico, esta intervención puede enriquecer el conocimiento científico sobre el estrés laboral, específicamente en el contexto de los visitadores médicos. Y, a nivel social, mejorando el bienestar de estos profesionales, indirectamente se mejora la calidad de la promoción y educación médica, lo que podría beneficiar al sistema de salud en su conjunto

3.13.8 Viabilidad del plan de intervención

- Recursos Humanos

El equipo de investigación posee una profunda experticia en el ámbito de la psicología y experiencia en metodologías de investigación. Su enfoque interdisciplinario y competencias individuales confieren la capacidad de implementar protocolos precisos, analizar los resultados con rigor científico y garantizar la observancia de principios éticos y normativas éticas internacionales, como los establecidos por la Declaración de Helsinki.

- Recursos Materiales

La accesibilidad a instalaciones y acceso a las escalas gratuitas para la recopilación y el análisis de datos reviste un papel fundamental en el respaldo de la investigación. La utilización de un software avanzado se traduce en la implementación efectiva de la gestión segura de los datos, asegurando la integridad y la confiabilidad de los mismos.

- Recursos Financieros

Una estimación financiera meticulosa ha sido desplegada para cubrir los aspectos económicos de la administración de cuestionarios y otros componentes esenciales de la investigación. La previsión de recursos para posibles necesidades de apoyo psicológico confirma una gestión financiera rigurosa y adecuada a las exigencias del estudio.

- Recursos de Tiempo

La asignación de un cronograma de 6 meses representa una planificación estratégica del tiempo, destinada a asegurar una distribución eficaz de las actividades a lo largo del proceso. Este enfoque temporal maximiza la eficiencia y la dedicación en cada etapa, en consonancia con la obtención de resultados de alta calidad.

- Posibles Obstáculos

Reconocer las potenciales dificultades en la investigación es esencial para garantizar su integridad y relevancia. Uno de los obstáculos anticipados es la sensibilidad de los datos, ya que se abordan temas relacionados con el bienestar emocional y el estrés laboral, que son intrínsecamente personales y pueden evocar respuestas emocionales en los participantes. Esta naturaleza delicada de los datos puede resultar en reticencias por parte de los entrevistados a compartir experiencias o percepciones sinceramente.

Para enfrentar esta posible resistencia, se adoptará una postura proactiva en la investigación. Primero, se establecerá un ambiente de confianza y respeto durante las entrevistas, asegurando a los participantes que su información será tratada con la máxima confidencialidad y que pueden optar por no responder cualquier pregunta con la que no se sientan cómodos. Además, será vital recibir capacitación o revisión sobre técnicas de entrevista que faciliten un diálogo abierto y genuino, permitiendo a los participantes expresarse sin temor a juicios o repercusiones.

Las estrategias adaptables no se limitarán solo al proceso de recolección de datos. Se considerará la adaptabilidad en cada etapa de la investigación. Por ejemplo, si se identifica que ciertas preguntas no generan la información esperada, se revisarán y ajustarán según sea necesario. O, si surge nueva literatura o hallazgos en el transcurso de la investigación, se incorporará para enriquecer el estudio. Estas estrategias asegurarán que, frente a desafíos inesperados u obstáculos identificados, la investigación pueda continuar avanzando sin comprometer su calidad. La flexibilidad y el enfoque constante en la validez y relevancia de los datos recopilados serán cruciales para obtener resultados que no solo sean válidos, sino también útiles y aplicables al contexto de los visitantes médicos en la ciudad de Ambato.

4 REFERENCIAS

- Altintas, E., Karaca, Y., Berjot, S., El Haj, M., y Boudoukha, A.-H. (2023). Work stress and motivation in psychologists in the hospital setting: the role of primary cognitive appraisal. *Psychology, Health and Medicine*, 28(4), 1039–1048. <https://doi.org/10.1080/13548506.2022.2093923>
- American Psychological Association. (2017). Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. Washington DC: American Psychological Association. <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Arji, S., Elhaddadi, M., Ahami, A. O. T., y Ziri, R. (2023). Work stress among workers of a Moroccan company. *Acta Neuropsychologica*, 21(1), 33–42. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85151800789ypartnerID=40ymd5=233da111c7f6170655645942de37b988>
- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarstrom, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., ... y Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7>
- Auerbach, S. M., Quick, B. G., y Pegg, P. O. (2003). General job stress and job-specific stress in juvenile correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 31(1), 25–36. [https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(02\)00197-6](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(02)00197-6)
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi:10.1108/02683940710733115>
- Baptista, M. N., Hauck-Filho, N., y Cardoso, H. F. (2022). The overlap between burnout and depression through a different lens: A multi-method study. *Journal of Affective Disorders Reports*, 10(1):100437. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2022.100437>
- Barbee, H., y McKay, T. (2023). Do supportive work environments matter for minority aging? Work stress and subjective cognitive impairment among middle-age and older lesbian, gay, bisexual, transgender, and queer adults. *Acta Psychologica*, 237. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.103949>
- Bazmandegan, G., Kamiab, Z., Nasab, M. G., Khaloobagheri, E., Zinaddini, M., Movahedi,

- F., Parizi, A. S., y Zakeri, M. A. (2022). The Association between Professional Quality of Life, Occupational Burnout, Depression, Anxiety, and Stress among Iranian Nurses (2019). *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 11(1), 83–90. <https://doi.org/10.52547/johe.11.1.83>
- Benito, A. L., y Peralta, L. P. G. (2022). Loneliness and emotional wellbeing among older women. Different lockdown experiences in Bilbao. *Alternativas*, 29(2), 208–235. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.20221>
- Brown, R. B., Sloan, J. F., y Spinks, N. (2019). Research methods for business students. *Pearson*.
- Bazmandegan, G., Kamiab, Z., Nasab, M. G., Khaloobagheri, E., Zinaddini, M., Movahedi, F., Parizi, A. S., y Zakeri, M. A. (2022). The Association between Professional Quality of Life, Occupational Burnout, Depression, Anxiety, and Stress among Iranian Nurses (2019). *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 11(1), 83–90. <https://doi.org/10.52547/johe.11.1.83>
- Benito, A. L., y Peralta, L. P. G. (2022). Loneliness and emotional wellbeing among older women. Different lockdown experiences in Bilbao. *Alternativas*, 29(2), 208–235. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.20221>
- Brown, R. B., Sloan, J. F., y Spinks, N. (2019). Research methods for business students. *Pearson*.
- Burke, R. J. (2002). Organizational values, job experiences and satisfactions among managerial and professional women and men: Advantage men? *Women in Management Review*, 17(5), 228–236. <https://doi.org/10.1108/09649420210433184>
- Catalina Romero, C. (2010). Cuestionario de Estrés Laboral. TEA Ediciones, S. A.: Madrid.
- Chariatte, C., Meier, L. L., y Cho, E. (2023). Do Work Stressors Relate to Social Support Provision? An Actor–Partner Interdependence Model Among Dual-Earner Couples. *International Journal of Stress Management*. <https://doi.org/10.1037/str0000288>
- Spielberger, C. D., Westberry, L. G., Grier, K. S., y Greenfield, G. (1981). Resources Institute Monograph
- Chen, P., Xu, Y., Sparrow, P., y Cooper, C. (2023). Compulsory citizenship behaviour and work-family conflict: A moderated mediation model. *Current Psychology*, 42(8), 6641–

6652. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01973-4>

Chevrier, F., Ordonez, A., Geours, J.-M. S., Geours, S. S., y M'Bailara, K. (2023). Surf therapy, an innovative tool for psychosocial rehabilitation! *Information Psychiatrique*, 99(2), 107–112. <https://doi.org/10.1684/ipe.2023.2552>

Chireh, B., Essien, S. K., Novik, N., y Ankrah, M. (2023). Long working hours, perceived work stress, and common mental health conditions among full-time Canadian working population: A national comparative study. *Journal of Affective Disorders Reports*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2023.100508>

Cho, C.-C. (2023). A Cross-Level Study of the Consequences of Work Stress in Police Officers: Using Transformational Leadership and Group Member Interactions as an Example. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1845–1860. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S413075>

Colligan, T. W., y Higgins, E. M. (2006). Workplace Stress. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89–97. https://doi.org/10.1300/J490v21n02_07

Cooper, C. L., y Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 7–16. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(96\)00392-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-3999(96)00392-3)

Cooper, C. L., y Quick, J. C. (2017). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. John Wiley y Sons.

Córdova Cárdenas, G. M., Espinoza Valencia, D. M., y Escobar Fuentes, B. A. (2022). Estrés laboral, síndrome de burnout y enfermedades psicosomáticas en estudiantes de enfermería. *KNOW AND SHARE PSYCHOLOGY*, 3(3), 46–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.25115/kasp.v3i3.7016>

Crook, H. D., Taylor, D. M., Pallant, J. F., y Cameron, P. A. (2004). Workplace factors leading to planned reduction of clinical work among emergency physicians. *EMA - Emergency Medicine Australasia*, 16(1), 28–34. <https://doi.org/10.1111/j.1742-6723.2004.00531.x>

Del Carmen Madrid Echeverría, M., y Morales, A. (2023). Emotional well-being of parents with children with obstetric brachial plexus injury: A cross-sectional study. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 10(2), 1–8.

<https://doi.org/10.21134/rpcna.2023.10.2.4>

Echeburúa, E., y Amor, P. J. (2022). Keys to emotional wellbeing and resilience in minors who have suffered trauma. *Ansiedad y Estrés*, 28(3), 153–159. <https://doi.org/10.5093/anyes2022a18>

Fernández, N., Prada, S., Villanueva-Congote, J., y Rodríguez, S. (2022). Assessment of Burnout and Anxiety in Health Personnel during the Covid-19 Pandemic. *Urología Colombiana*, 31(1), 6–11. <https://doi.org/10.1055/s-0042-1748051>

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.

Folkman, S. (2020). *Stress: Appraisal and Coping BT - Encyclopedia of Behavioral Medicine* (M. D. Gellman (ed.); pp. 2177–2179). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39903-0_215

García-Arroyo, J. A., y Cárdenas Moncayo, I. (2023). Relationship between alcohol consumption, stress, and depression in Ecuadorian workers: the moderating role of social support and sex. *Psychology, Health and Medicine*, 28(4), 854–866. <https://doi.org/10.1080/13548506.2022.2067343>

García, J., Pérez, F., y Martínez, J. (2017). Development and validation of the Job Stress Assessment Questionnaire (JSAQ). *European Journal of Psychological Assessment*, 33(3), 162-172. doi:10.1027/1015-5759/a000410

Gavín-Chocano, O., Molero, D., y García-Martínez, I. (2020). Relationship between Life Satisfaction, Burnout and Emotional Intelligence among professionals who work directly with people with intellectual disabilities. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 18(52), 425–446. <https://doi.org/10.25115/EJREP.V18I52.3080>

Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., y Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0093854809351682>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., y Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hoggan, B. L., y Dollard, M. F. (2007). Effort-reward imbalance at work and driving anger

- in an Australian community sample: Is there a link between work stress and road rage? *Accident Analysis and Prevention*, 39(6), 1286–1295. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2007.03.014>
- Jain, A., Mishra, S., y Yadav, G. (2018). Physical, emotional and spiritual health of faculty: An exploratory study. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 9(4), 348–361. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2018.097176>
- Johnson, R. B., y Christensen, L. (2020). Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches. Sage Publications.
- Judge, T. A., Boudreau, J. W., y Bretz Jr, R. D. (2001). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 3-29. doi:10.1037/0021-9010.86.1.3
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kline, R. B. (2015). Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.). Guilford Press.
- Lahti, H., y Kalakoski, V. (2023). Work stressors and their controllability: Content analysis of employee perceptions of hindrances to the flow of work in the health care sector. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04328-3>
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer Publishing Company.
- Lobato, P., Moriano, J. A., Laguía, A., Molero, F., y Mikulincer, M. (2023). Security providing leadership and work stress in Spanish Air Force. *Military Psychology*. <https://doi.org/10.1080/08995605.2023.2218785>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Macías Robles, M. D., Fernández-López, J. A., Hernández-Mejía, R., Cueto-Espinar, A., Rancaño, I., y Siegrist, J. (2003). Measuring psychosocial stress at work in Spanish hospital's personnel. Psychometric properties of the Spanish version of effort-reward imbalance model. *Medicina Clinica*, 120(17), 652–657.

<https://doi.org/10.1157/13047317>

Malik, T. H., y Huo, C. (2023). National Cultural Moderates the Link Between Work Stress and Depression: An Analysis of Clinical Trial Projects Across Countries. *Cross-Cultural Research*, 57(1), 23–55.
<https://doi.org/10.1177/10693971221131427>

Martín-Cárdaba, M. A., Porto-Pedrosa, L., y Verde-Pujol, L. (2022). Representation of female beauty in advertising: Effects on emotional well-being, body satisfaction, and weight control in young women. *Profesional de la Informacion*, 31(1).
<https://doi.org/10.3145/epi.2022.ene.17>

Martínez, O. L., de Tejada, J. D. C. S., y Jiménez, E. G. (2023). Emotional wellbeing in teachers as a determining factor in the teaching/learning process in the classroom. *Estudios Sobre Educacion*, 44, 155–177. <https://doi.org/10.15581/004.44.007>

Melo, L. P. de, y Carlotto, M. S. (2016). Prevalence and Predictors of Burnout among Firefighters. *Psicologia: Ciencia e Profissao*, 36(3), 668–681.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1982-3703001572014>

Meng, J., y Liu, Z. (2023). Examining the effect of challenging and threatening work stress on employees' innovative behavior. *Social Behavior and Personality*, 51(4).
<https://doi.org/10.2224/sbp.12144>

Meriac, J. P., Rasmussen, K. E., y Pang, J. (2023). Work ethic and grit: Explaining responses to dissatisfaction at work. *Personality and Individual Differences*, 203.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.112037>

Organización Mundial de la Salud OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_contentyview=articleid=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societiesItemid=0ylang=es#gsc.tab=0

Pamungkas, W., Budiono, N. T., Haryanto, R., y Gunadi, W. (2023). Factors Affecting Millennials' Job Turnover Intention during the Implementation of Work from Home (WFH). *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 80, 139–160.
<https://doi.org/10.33788/rcis.80.8>

Peralta, A. (2022). Analysis of the influence of environmental factors on emotional well-

being. *Dyna (Spain)*, 97(2), 169–175. <https://doi.org/10.6036/10201>

Pereira, N., Ferreira, P., Veiga Simão, A. M., Paulino, P., Oliveira, S., y Mora-Merchán, J. A. (2022). Aggressive Communication Style as Predictor of Cyberbullying, Emotional Well-being, and Personal Moral Beliefs in Adolescence. *Psicologia Educativa*, 28(2), 111–116. <https://doi.org/10.5093/psed2021a11>

Perrewe, P., y Ganster, D. (2019). The impact of job demands and behavioral control on experienced job stress: Summary. *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*, 10(3), 213.

<http://www.espaciotv.es:2048/referer/secretcode/scholarly-journals/impact-job-demands-behavioral-control-on/docview/228941749/se-2?accountid=142712>

Pflanz, S. (2001). Occupational stress and psychiatric illness in the military: Investigation of the relationship between occupational stress and mental illness among military mental health patients. *Military Medicine*, 166(6), 457–462. <https://doi.org/10.1093/milmed/166.6.457>

Pflanz, S. E., y Ogle, A. D. (2006). Job stress, depression, work performance, and perceptions of supervisors in military personnel. *Military Medicine*, 171(9), 861–865. <https://doi.org/10.7205/MILMED.171.9.861>

Pflanz, S., y Sonnek, S. (2002). Work stress in the military: Prevalence, causes, and relationship to emotional health. *Military Medicine*, 167(11), 877–882. <https://doi.org/10.1093/milmed/167.11.877>

Prada-Ospina, R. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout TT - Relación de factores sociales psicológicos con el estrés laboral y su vínculo con el síndrome de burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39–54. <http://www.espaciotv.es:2048/referer/secretcode/scholarly-journals/social-psychological-factors-their-relation-work/docview/2830247058/se-2?accountid=142712>

Prieto Pérez, S. (2013). Health tests are a useful tool in the detection of predictive factors of back pain. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 22(4), 172–183.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84897795627ypartnerID=40ymd5=fe241a62ccfcb64f24f8ef9160be7250>

Radey, M., Wilke, D. J., Stanley, L. H. K., y Sabuncu, B. C. (2023). Independent and Combined Effects of Workplace Harassment among Child Welfare Workers. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*.
<https://doi.org/10.1080/10926771.2022.2164536>

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (GDPR).

Rkioua, A. A. (2022). Social peace as an objective projection of a possible constitutional right to emotional well-being in the Spanish and European framework. *Estudios de Deusto*, 70(1), 161–191.
<https://doi.org/10.18543/ed.2499>

Robledo de Dios, T., Rollán Gordo, A., y Peña Rey, I. (2023). Qualitative study on food perceptions, dietary practices and healthy lifestyles in the adolescent population. *Revista española de salud pública*, 97.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-5159731335ypartnerID=40ymd5=4ce673a6c616184c11f053ee69f42552>

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. doi:10.1037/0022-3514.57.6.1069

Seligman, M. E. P. (2011). Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being. Simon and Schuster.

Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., et al. (2015). Changes in burnout and satisfaction with work-life balance in physicians and the general US working population between 2011 and 2014. *Mayo Clinic Proceedings*, 90(12), 1600-1613
<https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2015.08.023>

- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Smith, C. E., Lee, S., Brooks, M. E., Barratt, C. L., y Yang, H. (2023). Working and workingout: Decision-making inputs connect daily work demands to physical exercise. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(3), 160–173. <https://doi.org/10.1037/ocp0000349>
- Wang, Q., Collet, J.-P., Liu, W., Lang, X., Feng, D., Ding, F., y Huang, S. (2023). Work- Related Stress and Stress Management Practice Among Chinese Hospital Staff Working Night Shifts: A Mixed-Methods Study. *International Journal of Stress Management*. <https://doi.org/10.1037/str0000281>
- World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki - Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects.
- Wu, Q., Cao, H., y Du, H. (2023). Work Stress, Work-Related Rumination, and Depressive Symptoms in University Teachers: Buffering Effect of Self-Compassion. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1557–1569. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S403744>
- Xie, L., y Zheng, Y. (2022). Masculinity contest culture and turnover intentions: The roles of work stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 199. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.111836>
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Brookman, C., Davies, S., y Sayin, F. K. (2017). Health and safety matters! Associations between organizational practices and personal support workers' life and work stress in Ontario, Canada. *BMC Health Services Research*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2355-4>

5 Anexos.

5.1 Anexo 1. Plan de Intervención

Plan de intervención para visitantes médicos													
N°	Objetivos	Actividades	Metodología	Resultados esperados	Recursos	Cronograma						% Cumplimiento actividades	% Cumplimiento objetivos
						I	I	II	I	V	V		
Fase uno	Evaluación inicial:	Realizar encuestas o cuestionarios para determinar el nivel de estrés actual y las principales fuentes de este estrés.	Uso de encuestas estructuradas y entrevistas individuales,	Identificación de áreas clave de mejora y oportunidades de capacitación, entendimiento claro de las expectativas y percepciones de los médicos respecto a los visitantes.	Software de encuestas y análisis de datos.								
		Realizar entrevistas individuales o grupos focales para obtener una comprensión más profunda de los desafíos específicos que enfrentan	análisis de datos con herramientas estadísticas para identificar tendencias y áreas de mejora y reuniones de feedback con		Personal especializado en análisis estadístico.								
		Realizar un sondeo o evaluación de las competencias individuales			Espacios de reunión para discusiones grupales.								

		Mejorar la salud física y mental			Materiales básicos, como esterillas, cojines, altavoces para música o meditaciones guiadas								
Fase cuatro	Espacio de apoyo emocional:	Crear un espacio (físico o virtual) donde los visitantes médicos puedan compartir sus experiencias, preocupaciones y buscar apoyo	Establecimiento de sesiones regulares con psicólogos o consejeros para proporcionar asesoramiento individual o grupal y promover la autoayuda a través de materiales recomendados, apps y otras herramientas relacionadas con la salud emocional	Mejora en la salud mental general del equipo, aumento en la capacidad de afrontamiento y gestión de situaciones estresantes o desafiantes y mayor cohesión y solidaridad entre el equipo, fortaleciendo el sentido de pertenencia y apoyo mutuo	Psicólogos o terapeutas especializados en salud emocional y laboral.								
		Considerar la posibilidad de ofrecer asesoramiento psicológico o coaching para aquellos que lo necesiten			Espacios privados y tranquilos adecuados para sesiones de asesoramiento.								
		Fortalecer la resiliencia y las habilidades de afrontamiento de los empleados			Materiales y recursos, como libros, folletos, y acceso a aplicaciones de bienestar y meditación.								

Fase cinco	Desarrollo de habilidades de venta	Enfocarse en las necesidades del profesional médico y cómo el producto puede satisfacerlas	Capacitaciones prácticas mediante role-playing y simulaciones, feedback constructivo post-simulación para corrección de áreas de mejora y evaluación continua mediante KPIs relacionados con ventas y feedback de médicos	Incremento en la efectividad de las ventas y promociones de productos, mejora en las relaciones con los médicos, reflejada en un feedback más positivo y aumento en la consecución de objetivos de ventas y métricas asociadas	Entrenadores especializados en ventas y técnicas de comunicación.								
		Capacitar sobre respuestas efectivas a objeciones comunes			Materiales para simulaciones y role-playing (escenarios, scripts).								
		Establecer estrategias para planificar y optimizar las visitas a médicos			Plataformas o herramientas para el seguimiento y medición de ventas.								
Fase seis	Uso de la tecnología	Introducir y capacitar sobre herramientas CRM para gestionar y analizar la información de los médicos visitados	Talleres de capacitación técnica sobre nuevas herramientas y soporte continuo y actualizaciones para garantizar que las herramientas se usen eficientemente	Mayor eficiencia en la presentación y promoción de productos gracias a las herramientas tecnológicas, recopilación y análisis más efectivo de datos para	Licencias de software y aplicaciones tecnológicas relevantes.								
		Utilizar aplicaciones o plataformas de aprendizaje para acceso constante a información			Expertos en tecnología para impartir capacitaciones.								

	Comparar con datos iniciales y analizar ROI (retorno de inversión) en función de ventas y satisfacción de médicos visitados	consolidado con recomendaciones para el próximo ciclo	del año, claridad en las áreas que necesitan más atención y recursos para el siguiente ciclo y	Personal para la redacción y presentación de informes.									
	Establecer nuevas metas y ajustes para el próximo año		definición clara de las metas y	Espacios para reuniones de revisión y planificación									
	Documentar todo el proceso y resultados para referencia futura		objetivos para el siguiente período de intervención										

Nota. La tabla a continuación presenta un resumen estructurado de las fases clave del plan de intervención para visitadores médicos, se ha diseñado para proporcionar una visión general de los objetivos, metodologías, resultados esperados y recursos asociados con cada fase.

5.2 Anexo 2: Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARTE I: INFORMACIÓN PARA EL PARTICIPANTE/REPRESENTANTE LEGAL

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “El estrés laboral y su relación con el bienestar emocional en
visitadores médicos de la ciudad de Ambato”**

NOMBRE/S COMPLETO/S DEL/LOS INVESTIGADORES:

**NOMBRE DEL CENTRO O ESTABLECIMIENTO EN EL QUE SE REALIZARÁ LA
INVESTIGACIÓN O RECOLESTARÁ LOS DATOS (SI APLICA):**

INTRODUCCIÓN: Hoy en día, el mundo laboral presenta desafíos constantes que pueden generar situaciones de estrés en los trabajadores. Los visitadores médicos, quienes son responsables de promover productos farmacéuticos o médicos a profesionales de salud, no son ajenos a esta realidad. Específicamente en la ciudad de Ambato, hemos observado que este grupo profesional podría estar enfrentando niveles notables de estrés laboral. Pero, ¿qué significa realmente "estrés laboral"? Se trata de la respuesta del cuerpo a situaciones en el trabajo que lo desafían o lo perturban. Si este estrés es intenso o prolongado, puede afectar el bienestar emocional de una persona, o sea, cómo se siente y cómo se enfrenta a los desafíos diarios. En este estudio, queremos entender mejor cómo el estrés laboral se relaciona con el bienestar emocional de los visitadores médicos en Ambato.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: El principal objetivo de este estudio es explorar la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional en visitadores médicos de Ambato. Se desea saber si altos niveles de estrés laboral afectan negativamente la manera en que estos profesionales se sienten y manejan sus emociones diariamente. Si decides participar en este estudio, te pediremos que respondas algunas preguntas sobre tu experiencia laboral y tus emociones. Buscamos involucrar a visitadores médicos que trabajen en Ambato, ya sea que vivan en la ciudad o en áreas cercanas, y que tengan al menos un año de experiencia en el campo. Sin embargo, aquellos que no tengan contacto directo con profesionales de la salud o que trabajen fuera de Ambato podrían no ser considerados para el estudio. Es importante que conozcas que toda la información que nos proporciones será tratada con el máximo respeto y confidencialidad. La decisión de participar es completamente tuya, y esta información te ayudará a decidir si deseas ser parte de este estudio.

PROCEDIMIENTOS: Los participantes serán invitados a una entrevista en las cuales se les pedirá que completen cuestionarios y encuestas relacionadas con su experiencia laboral y su bienestar emocional. Estas actividades se realizarán en el centro de investigación ubicado en Ambato, con personal capacitado y especializado en el área. Cada sesión tendrá una duración aproximada de 45 minutos. Estos procedimientos se llevan a cabo para recolectar datos objetivos que nos ayuden a comprender mejor la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional.

RIESGOS Y BENEFICIOS: Los riesgos ligados al estudio, aunque es un estudio principalmente observacional, algunos participantes podrían revivir momentos de estrés o malestar al responder ciertas preguntas. El riesgo psicológico podría ser una ligera incomodidad o ansiedad temporal. Por su parte en los beneficios los participantes tendrán una mejor comprensión de su propio bienestar y cómo el trabajo impacta en él. A nivel disciplinario, este estudio aportará valiosa información sobre el estrés laboral y sus efectos en el bienestar emocional, lo que podría conducir a mejores intervenciones y programas de apoyo. Para la sociedad en general, se destaca la importancia de cuidar el bienestar emocional de los trabajadores y se proponen medidas efectivas para hacerlo.

COSTOS Y COMPENSACIÓN: Participar en este estudio no tendrá ningún costo para los participantes, ni se espera que incurran en gastos asociados. Asimismo, no se ofrecerá compensación monetaria por participar, ya que valoramos la disposición voluntaria de cada individuo para aportar a la investigación.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS: La confidencialidad es una prioridad para nosotros. Todos los datos recolectados serán anonimizados y codificados para garantizar la privacidad de los participantes. No se compartirá información personal fuera del equipo de investigación. Todas las respuestas y registros serán almacenados en sistemas seguros y protegidos, accesibles únicamente por el equipo de investigación.

DERECHOS Y OPCIONES DEL PARTICIPANTE: La participación en este estudio es completamente voluntaria. Los participantes o sus representantes legales pueden retirar su consentimiento y abandonar el estudio en cualquier momento. Si deciden retirarse, todos los datos relacionados con el participante serán eliminados de forma inmediata y no se utilizarán para ningún propósito posterior. La decisión de no participar o de retirarse no afectará en ninguna manera los derechos de los participantes ni las prestaciones de salud a las que tienen derecho.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL/LOS INVESTIGADORES:

Nombres completos del/los investigadores:

Correos electrónicos

Teléfono del investigador:

PARTE II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

A. DECLARATORIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Yo, [Nombre del Participante/Representante Legal], declaro que he leído y comprendido el documento de consentimiento informado para participar en el estudio titulado “El estrés laboral y su relación con el bienestar emocional en visitadores médicos de la ciudad de Ambato”. Reconozco que se me ha explicado adecuadamente los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Todas las dudas que tenía acerca de la investigación han sido respondidas de manera satisfactoria por el equipo de investigación. Por la presente, doy mi consentimiento voluntario para participar en este estudio, entendiendo que tengo el derecho de retirar mi consentimiento y abandonar la investigación en cualquier momento, sin que esto suponga ninguna penalidad o afecte las atenciones de salud o derechos a los que legalmente tengo acceso. Además, comprendo y reconozco que al firmar este documento de consentimiento informado no renuncio a ningún derecho que me corresponda por ley. Estoy de

acuerdo en que, tras firmar el presente documento, se me entregará una copia del mismo debidamente suscrito por ambas partes.

Nombres completos del participante:

Cédula:

Fecha:

Firma/Huella digital:

DECLARATORIA

DE

REVOCATORIA

DEL

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Yo, [Nombre del Participante/Representante Legal], habiendo previamente dado mi consentimiento para participar en el estudio titulado “El estrés laboral y su relación con el bienestar emocional en visitadores médicos de la ciudad de Ambato”, por el presente revoco dicha autorización y doy por terminada mi participación en la mencionada investigación.

Reconozco y comprendo que, al firmar este apartado, todos los datos que se hayan recopilado sobre mí en el contexto de este estudio serán eliminados y no se utilizarán para ningún propósito. Asimismo, entiendo que mi decisión de revocar mi consentimiento y retirarme de la investigación no generará ninguna sanción, penalidad o perjuicio hacia mí, y tampoco afectará en ningún modo las atenciones de salud o cualquier otro derecho que me corresponda por ley.

La presente revocatoria es expresión de mi voluntad libre, consciente e informada

Nombres completos del participante:

Cédula:

Fecha:

Firma/Huella digital: