

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C, ESPOCH LIZARZABURU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2025."

AUTORES:

CARRERA VELOZ VINICIO LEODAN
CASQUETE CASTILLO OMAR STEVEN

DIRECTOR
LIC. FIDEL ALBERTO CASTRO BERIO

PARES ACADÉMICOS
LIC. DIANA CAROLINA VÁSQUEZ NIAMA
ING. GINA JAQUELINE ALARCÓN QUINATOA

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C, ESPOCH LIZARZABURU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2025."

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que fueron parte de este camino y contribuyeron de una, u otra forma, a la realización de esta tesis y a la culminación de mi formación profesional. En primer lugar, a mis padres Vinicio y Sara, a mi hermana Mariana, por su invaluable apoyo, sin ella esta etapa no habría sido posible. Gracias por confiar en mí, por su esfuerzo constante. A mis hermanas Johana, Fernanda y hermano Alexander, por su presencia, palabras de ánimo y cariño incondicional en momentos difíciles.

A Mishelle, mi amiga, por su compañía leal, por ser una voz de ánimo y una presencia constante incluso en los momentos más inciertos, gracias por creer incluso cuando yo dudaba. A Omar, más que un compañero de formación, un amigo leal con quien compartí no solo clases y trabajos, nuestras diferencias siempre fueron una oportunidad de aprender el uno del otro. A Álvaro Solís, por prepararnos no solo en el ámbito académico, sino también para enfrentar con éxito los desafíos del mundo laboral. Agradezco a mi director Fidel Castro, a mis pares académicos Gina Alarcón, Diana Vásquez, y a mi licenciada Alexandra Arguello, Ramiro Jaramillo, Eddy Alvarado, por sus valiosas orientaciones, observaciones y compromiso con la excelencia académica.

Vinicio Leodan Carrera Veloz

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar este importante proceso académico. Agradezco de manera especial al ingeniero Álvaro Paul Solís, por brindarme la oportunidad de realizar mis practicas pre profesionales bajo su dirección. También expreso mi sincero agradecimiento a mi tutor Fidel Castro, por su acompañamiento, y valiosos aportes durante el desarrollo de este trabajo de titulación. Finalmente, extiendo mi gratitud a mi compañero Leodan Carrera con quien he compartido este camino desde el curso de nivelación hasta el último ciclo, por su compromiso, camaradería, apoyo constante y compañerismo en todo momento.

Omar Steven Casquete Castillo

DEDICATORIA

Me dedico esta tesis hacia mí mismo, con orgullo y gratitud, por no rendirme ante las dificultades y por haber tenido la fuerza de seguir adelante a pesar de los obstáculos. A lo largo de esta etapa universitaria atravesé momentos de duda, desafíos personales y circunstancias difíciles que pusieron a prueba mi perseverancia. Sin embargo, cada caída me enseñó a levantarme con más convicción, y cada reto superado fortaleció mi carácter.

Este logro es fruto de mi esfuerzo, de las noches de estudio, del cansancio que aprendí a convertir en motivación y de la fe que mantuve en mi capacidad de alcanzar esta meta. Hoy me reconozco como alguien que no se detuvo, que aprendió a confiar en mí mismo y que supo transformar las dificultades en impulso.

Este triunfo es, antes que nada, mío.

Vinicio Leodan Carrera Veloz

Dedico este trabajo a Dios , por iluminar mi camino , darme la sabiduría necesaria y fortalecerme en cada paso hacia el cumplimiento de mis metas ; a mi madre, Teresa ,por estar siempre a mi lado , por su amor incondicional su inmenso sacrificio y su constante apoyo que han sido el motor de mi crecimiento personal y académico; a mi familia que con su cariño y esfuerzo vela cada día por verme crecer como persona ; a mi novia, Michelle , quien ha estado a mi lado desde el inicio de esta etapa, motivándome y siendo un pilar fundamental en este proceso; y a mi querida Nancy , por creer en mí , confiar en mis capacidades y brindarme su apoyo incondicional durante este camino.

Omar Steven Casquete Castillo

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Lic. "Fidel Alberto Castro Berio", Lic. "Diana Carolina Vásquez Niama", e Ing. "Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"El Desempeño Laboral en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, 2025."**, desarrollado por Vinicio Leodan Carrera Veloz y Omar Steven Casquete Castillo.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas.**

Guaranda, Septiembre del 2025

Lic. Fidel Alberto Castro Berio
Director

Lic. Diana Carolina Vásquez Niama
Par Académico

Ing. Gina Jaqueline Alareón Quinatoa
Par Académico

CERTIFICACIÓN DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros VINICIO LEODAN CARRERA VELOZ y OMAR STEVEN CASQUETE CASTILLO portadores de la Cédula de Identidad No 0202519062 y 095061533 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C, ESPOCH LIZARZABURU DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2025", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Vinicio Leodan Carrera Veloz

Omar Steven Casquete Castillo

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
CERTIFICACIÓN DE AUTOR VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS VII
ÍNDICE DE FIGURAS X
ÍNDICE DE ANEXOS VII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1 Descripción del Problema 5
1.2 Formulación del Problema 6
1.3 Preguntas de Investigación 6
1.4 Justificación 7
1.5 Objetivos 8
1.6 Idea a defender 8
CAPÍTULO II 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1 Antecedentes 9
2.2 Marco Científico 11
2.3 Marco Legal 21
2.4 Marco Georreferencial 30
CAPÍTULO III 31
METODOLOGÍA 31

3.1 Tipo de Investigación 31
3.2 Enfoque de la investigación 31
3.3 Métodos de Investigación 32
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 32
3.5 Universo, Población y Muestra 33
3.6 Procesamiento de la Información 35
CAPÍTULO IV 36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 36
4.2 Discusión 48
CAPÍTULO V 50
PROPUESTA 50
5.1 Introducción 50
5.2 Justificación 51
5.3 Objetivos 52
5.4 Antecedentes 53
5.5 Diagnóstico Estratégico 54
5.6 Análisis Micro y Macro 57
5.7 Análisis Situacional 58
5.8 Fuerzas actuantes internas y externas 61
5.9 Foda Cruzado 67
5.10 Matriz de Estrategias 69
CONCLUSIONES 73
RECOMENDACIONES 74
BIBLIOGRAFIA/ WEBGRAFÍA 75
ANEXOS 77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Desempeño Organizacional 16
Tabla 2: Nómina del personal 34
Tabla 3: Nómina general 35
Tabla 4: Interacción entre compañeros 36
Tabla 5: Lenguaje corporal y expresiones faciales 38
Tabla 6: Comportamiento durante la jornada laboral 40
Tabla 7: Cumplimiento de normas y protocolos 42
Tabla 8: Resolución de problemas y toma de decisiones 44
Tabla 9: Actitud y motivación laboral 46
Tabla 10: Pestel 58
Tabla 11: Fuerzas Actuantes internas 61
Tabla 12: Perfil estratégico interno 62
Tabla 13: Priorización de fortalezas y debilidades 63
Tabla 14: Fuerzas actuantes externas 64
Tabla 15: Perfil estratégico externo 65
Tabla 16: Priorización de oportunidades y amenazas 66
Tabla 17: Foda cruzado 67
Tabla 18: Estrategia de aprovechamiento 69
Tabla 19: Estrategia de implementación 70
Tabla 20: Estrategia de obligación 71
Tabla 21: Estrategia de aplicación 72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación geográfica 30
Figura 2: Interacción entre compañeros 36
Figura 3: Lenguaje corporal y expresiones faciales 38
Figura 4: Comportamiento durante la jornada laboral 40
Figura 5: Cumplimiento de normas y protocolos 42
Figura 6: Resolución de problemas y toma de decisiones 44
Figura 7: Actitud y motivación laboral 46
Figura 8: Organigrama Institucional 54

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cronograma (Gantt) 78
Anexo 2: Presupuesto ejecutado 80
Anexo 3: Ficha de observación 81
Anexo 4: Focus Group 82
Anexo 5: Recopilación de información 83
Anexo 6*:* Certificado de ingles 85
Anexo 7: Carta de aceptación 86
Anexo 8: Certificado de Turnitin 87
Anexo 9: Captura de Turnitin 88

INTRODUCCIÓN

El presente estudio “El desempeño laboral en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, 2025.” tiene como finalidad analizar como las dimensiones emocionales, psicológicas y organizacionales inciden en el rendimiento de los trabajadores de un entorno de salud altamente demandante. El estudio se estructura de manera progresiva para abordar con profundidad la problemática planteada, desde la contextualización inicial hasta las conclusiones y soluciones propuestas.

En primer lugar, se describe la problemática que motivó el estudio, resaltando el impacto que el estrés laboral genera en la calidad del desempeño profesional del personal de salud. Se establecen claramente los objetivos de la investigación y se justifica su importancia desde perspectivas académicas, sociales y prácticas, delimitando el alcance del trabajo.

Posteriormente, se realiza una revisión exhaustiva de antecedentes nacionales e internacionales que dan sustento a la investigación. Se aborda conceptos clave relacionados con la salud laboral, como el estrés ocupacional y el rendimiento laboral, apoyándose en teorías psicológicas y organizaciones que explican su interrelación.

La metodología aplicada responde a un enfoque cualitativo, mediante el uso de técnicas como entrevistas y grupos focales para obtener información directa de los trabajadores. Se detallan los métodos de recolección y análisis de datos, así como los principios éticos que guían el estudio, con énfasis en la protección de los participantes.

Los resultados obtenidos revelan diversas manifestaciones del estrés ocupacional identificadas a través de los testimonios del personal, lo que permite visualizar patrones y problemáticas comunes que afectan su desempeño diario. Estas evidencias son interpretadas a la luz de los marcos teóricos, fortaleciendo la compresión del fenómeno.

Finalmente, el trabajo presenta conclusiones que responden a los objetivos planteados y propone estrategias de intervención orientadas a reducir el estrés laboral, promover un entorno de trabajo más saludable y mejorar la eficiencia del servicio que se ofrece en el centro de salud. La propuesta busca fortalecer el bienestar del talento humano como eje central para alcanzar un servicio sanitario de mayor calidad.

RESUMEN

La presente investigación examinó como el estrés ocupacional afectaba el desempeño del personal que laboraba en el Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu, ubicado en Riobamba, provincia de Chimborazo. El estudio partió de la constatación de que, en el ámbito sanitario, especialmente en instituciones públicas, existían condiciones laborales que generan altos niveles de presión emocional, sobrecarga de actividades y situaciones que repercutían negativamente en el rendimiento de los trabajadores, el propósito central de trabajo fue identificar de qué manera el estrés influye en el desarrollo de las funciones del personal. Para lógralo, se adoptó un enfoque cualitativo que recurrió a entrevistas semiestructuradas y grupos focales, con el objetivo de comprender en profundidad las vivencias, opiniones y emociones del equipo respecto a su ambiente de trabajo. El análisis permitió evidenciar síntomas recurrentes del estrés ocupacional como fatiga física y mental, perdida de motivación, tensiones entre compañeros y dificultades en la toma de decisiones, los cuales afectaban tanto la productividad como la calidad de atención y el clima laboral del centro, como resultado, se planteó una propuesta orientada a mejorar el bienestar emocional de los colaboradores, que incluyó la creación de espacios de dialogo, jornadas de capacitación en gestión del estrés y la formulación de políticas internas que promovieran el cuidado de la salud mental del personal. Esta investigación aportó, elementos valiosos al conocimiento académico e institucional y ofreció una base útil para implementar acciones concretas que favorecieran un entorno de trabajo saludable, humano y eficiente dentro del sistema de salud.

Palabras Clave: Desempeño laboral, Estrés, Clima laboral, Evaluación del desempeño.

ABSTRACT

The present research examined how occupational stress affected the performance of personnel working at the ESPOCH Lizarzaburu Type C Health Center, located in Riobamba, Chimborazo province. The study was based on the observation that, in the health field, especially in public institutions, there are working conditions that generate high levels of emotional pressure, overload of activities and situations that have a negative impact on the performance of workers, the main purpose of the work was to identify how stress influences the development of staff functions. To achieve this, a qualitative approach was adopted using observation sheets and focus groups, with the aim of gaining an in-depth understanding of the team's experiences, opinions and emotions regarding their work environment. The analysis revealed recurrent symptoms of occupational stress such as physical and mental fatigue, loss of motivation, tensions among colleagues and difficulties in decision making, which affected productivity, quality of care and the work environment of the center. As a result, a proposal was made to improve the emotional well-being of employees, which included the creation of spaces for dialogue, training sessions on stress management and the formulation of internal policies to promote the care of the mental health of the staff. This research contributed valuable elements to academic and institutional knowledge and offered a useful basis for implementing concrete actions to promote a healthy, humane and efficient work environment within the health system.

Key words: Work performance, Stress, Work climate, Performance evaluation.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El factor humano dentro de una empresa u organización es considerado de gran importancia, debido a que es fuente de innovación y conocimiento, siendo el responsable directo de la administración de recursos financieros, materiales y tecnológicos.

Así como el talento humano dentro de una empresa es el factor clave el estrés laboral es enemigo de dichas organizaciones, ya que este es el causante de que los niveles de producción se reduzcan, y exista disminución en la calidad de atención que se presta a los usuarios o clientes.

En el Centro de Salud Tipo C ESPOCH de la parroquia Lizarzaburu, ciudad Riobamba, provincia Chimborazo, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, con este estudio se planea conocer la forma en que el estrés ocupacional afecta al desempeño laboral, y así determinar la razón de las actitudes de los trabajadores ante ciertas situaciones dentro del trabajo, además identificar como a la persona le puede o no afectar, circunstancias que se den en su entorno de trabajo.

El estrés es un obstáculo que se encuentra presente en las diferentes etapas de la vida de las personas. En cambio, el estrés laboral es aquella presión la cual se presentan dentro del ambiente de trabajo, lo cual trae consigo una serie de repercusiones negativas en la salud del individuo manifestándose en un desempeño inadecuado de sus respectivas funciones a desempeñar.

Este estrés ocupacional puede manifestarse en cualquier persona que sea expuesto a diferentes condiciones laborales que superen su capacidad para resolverlas de manera adecuada. Además, este tipo de estrés puede sufrir por diversas razones como una carga de trabajo excesiva, carencia de recursos para realizar tareas asignadas, ambiente laboral negativo, deficiencia de programas recreativos y escasez de incentivos por el buen desempeño laboral. La exposición continua a estas

situaciones puede generar efectos físicos y emocionales perjudiciales, que afectan no solo el bienestar de los empleados sino también el desempeño de actividades en el puesto asignado.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide el estrés ocupacional en el desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la provincia de Chimborazo, ciudad Riobamba?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué bases teóricas fundamentan el estrés ocupacional en el desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la provincia de Chimborazo, ciudad Riobamba?

¿Qué medidas de desempeño laboral son efectivas para mejorar Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la provincia de Chimborazo, ciudad Riobamba?

¿Cuáles de las estrategias contribuye al mejoramiento del desempeño laboral?

¿Qué impacto tiene el estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuáles son las principales causas del estrés ocupacional en el personal del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu?

¿Cómo afecta el estrés ocupacional al rendimiento laboral del personal de salud en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu?

¿Existe una relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud en el Centro de Salud Tipo C?

1.4 Justificación

El éxito de una empresa es alcanzar las metas propuestas, para ello es necesario prestar atención a las necesidades que presente el empleado, al momento que esto se toma en cuenta, si el trabajador presenta síntomas de estrés ocupacional por diferentes situaciones que este pasando, se puede disminuir el impacto de este evitando que perjudique a toda la organización. Se tiene en cuenta que estas situaciones se deben evaluar constantemente para que el desempeño laboral no se vea afectado y así, poder identificar del bajo rendimiento de los colaboradores.

Identificar los factores dentro del entorno laboral de los trabajadores que ocasionan que se genere el estrés ocupacional ayudara a tomar medidas anticipadas. Lo que permitirá potenciar la eficiencia, eficacia y adaptación de los empleados dentro del centro de Salud Tipo C Lizarzaburu. El planteamiento ejecutado previamente muestra la importancia del estudio por cuanto pretende que la alta dirección reflexione sobre las condiciones laborales que se desenvuelve dentro de la empresa.

El Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, es primordial para el bienestar de la comunidad, debido a que proporciona atención medica primaria y preventiva, aportando a mejorar la calidad de vida de los pacientes. Su función es facilitar servicios de salud accesibles y adecuados a las necesidades de la población tratando enfermedades comunes hasta problemas crónicos.

Además, este Centro de Salud desempeña un papel fundamental en la población de la ciudad de Riobamba ayudando a la adopción de hábitos de vida saludable evitando riesgos sanitarios.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- ✓ Determinar la incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

1.5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del estrés ocupacional en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu.
- ✓ Describir teóricamente la incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu.
- ✓ Proponer estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral del Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu.

1.6 Idea a defender

- ✓ El estrés ocupacional en los servidores del Centro de Salud Tipo C ESPOCH, Lizarzaburu tiene una relación con la disminución de su desempeño laboral, lo que impacta negativamente en la calidad de servicio que brinda a los pacientes.

Teoría relacionada: La *Teoría del Estrés Ocupacional* de *Robert Karasek* (1979), presentada en su libro *El estrés laboral y su impacto en la salud*, plantea que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y el control que el empleado tiene sobre su trabajo es bajo. Este desequilibrio provoca efectos negativos en la salud mental y el desempeño laboral de los trabajadores. (Karasek, 2004, pág. 42)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según Cabezas L. (2023, págs. 22 - 91), en su trabajo de investigación sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel, tiene como objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel, en el cual la autora concluye que: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño del personal de salud que labora en el hospital, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista en el personal, el análisis de la revisión bibliográfica de estudios nacionales e internacionales permitió establecer que, el estrés laboral generado durante la ejecución de las actividades profesionales disminuye el desempeño de los profesionales de la salud, en base al desempeño de los colaboradores evaluados se determinó que poseen una actitud positiva al realizar trabajo bajo presión.

Tal como lo menciona la autora Yuquilema G (2015, págs. 41 - 97), en su análisis sobre los efectos el estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento con el personal de salud del área quirúrgica el hospital IESS Riobamba, tiene como objetivo: Determinar los efectos del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en el personal de enfermería en el área quirúrgica del Hospital IESS Riobamba, la autora concluye que: Las principales afectaciones a la salud a causa del estrés laboral están relacionadas con cefaleas y dolores musculares, los factores principales identificados que causan estrés laboral son: espacios cerrados, temperatura, ruido de las alarmas, iluminación artificial permanente, los estresores relacionados con el usuario son: el contacto con el dolor y la muerte, la sobrecarga laboral, conflictos con los mandos superiores, la inexperiencia laboral y la falta de recompensa por el esfuerzo realizado, que la mayoría del personal lo califica de injusto.

Con base en el estudio de la autora Avilés V. (2022, págs. 4 - 95), cuyo temas es el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en instituciones de educación superior, tiene como objetivo principal : Estudiar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior, el cual concluye que: La incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo fue determinada mediante la prueba de hipótesis correlacional, Se determinó la percepción del estrés laboral y desempeño laboral mediante las escalas de medición encontrando niveles altos de estrés al hallarse muy a menudo.

Tal como indica la autora Arana Benavidez (2018, págs. 19 - 64), con la investigación: Gestión de Talento Humano y sus efectos en el Desempeño Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, tiene como general: Analizar los efectos de la gestión de talento humano en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, se concluye que: En la comunicación interna los niveles de confianza son mínimos, existe disminución de la eficiencia de los colaboradores, falta de compromiso y bajos niveles de integración para realizar trabajos en equipo, por otro lado la evaluación del desempeño es una parte fundamental para alcanzar los objetivos y metas corporales, permiten conocer el desempeño individual y el aporte de cada colaborador, se realizan informes anuales plan operativo anual (POA) para registrar los objetivos y metas planteadas pero al comparar resultados logrados se evidencian retrasos de actividades e incumplimiento de tareas.

Según lo argumentado por la autora Cecilia Morocho (2015, págs. 10 - 83), en su publicación sobre el estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, de Guayaquil, tiene como objetivo: Determinar la incidencia del estrés laboral del personal de enfermería en la calidad de servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de Guayaquil, donde concluye que: El estrés laboral del personal de enfermería sí influye en la calidad del servicio que se ofrece en las áreas Quirúrgica y de Postoperatorio en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, se

determinó que existen múltiples factores de riesgo que originan el estrés laboral en personal de enfermería como: sobrecarga de trabajo, rotación permanente por diferentes servicios, ritmo de trabajo acelerado, exceso de pacientes, ambigüedad de funciones, críticas constantes de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre compañeras sobre los problemas del servicio, información insuficiente con respecto a los pacientes, exigencias e insatisfacción de los pacientes.

2.2 Marco Científico

Teorías del estrés ocupacional

El estrés laboral está considerado por la Unión Europea como el segundo problema de salud más frecuente y es la causa mayor de ausentismo en el mundo desarrollado. Las alteraciones que provoca en todos los sistemas psico-orgánicos son la causa de múltiples trastornos y enfermedades. En varios de los países del primer mundo está contemplado como enfermedad profesional, lo que hasta hoy no sucede en nuestro país y por ese vacío legal está generando una nueva "industria del juicio". (Cólica, 2010, págs. 21-22)

El síndrome de burnout, que desde sus orígenes fue definido por Maslach y Jackson6 como "de estrés crónico", es paradigmático del estrés laboral y, si bien inicialmente fue descripto por sus características de presentación y evolución psicoemocional, presenta concomitantemente las alteraciones en órganos y sistemas que estamos describiendo. (Cólica, 2010, pág. 31)

Es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo (Vidal Lacosta, 2019, pág. 31)

Tipos de estrés

El primero de ellos, el estrés, correspondería al estrés positivo (bueno), constructivo, agradable y bueno. Es el estrés el responsable de la evolución humana, en parte es necesario para el desempeño de nuestras funciones básicas e instrumentales, necesitamos una cierta tensión y actividad para el día a día.

El segundo tipo corresponde al distrés, es el estrés negativo (malo), destructivo y patológico, el responsable del agotamiento y productor de daños en el organismo, es en este tipo de estrés donde hay que poner las medidas preventivas para evitar su acción negativa y evitar sus terribles efectos a corto y largo plazo. (Vidal Lacosta, 2019, pág. 15)

Efectos del estrés laboral

Numerosos estudios, basados en los dos modelos recogidos anteriormente en este apartado, han puesto de manifiesto que la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo tiene efectos negativos, sobre todo en la salud cardiovascular y en la salud mental, entre un amplio abanico de trastornos de salud menos estudiados como los inmunológicos, así como también da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como consumir drogas o no realizar ninguna actividad física. La población ocupada sufre síntomas psicosomáticos frecuentes que, en buena medida, son atribuibles al estrés laboral. (Vidal Lacosta, 2019, pág. 53)

Síntomas del estrés laboral

Fisiológicos: presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en pecho o dificultades para respirar, nudo en la garganta, aumento de ciertas analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

Psicosomáticos: cefaleas, los dolores en huesos o músculos, las quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga, disfunciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, jaquecas, los dolores musculares, úlceras, los problemas diarreicos, las sensaciones de ahogo y las alteraciones menstruales.

Emocionales: estado de indefensión, de desesperanza, de irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia y supresión de sentimientos, nerviosismo, depresión, abatimiento, falta de compromiso o sentirse exhausto.

Cognitivos: la dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones, para pensar de forma clara, pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, cinismo, criticismo. *Conductuales:* la lucha o la huida, las intenciones de abandonar, el aumento del consumo de tabaco o de alcohol, de cafeína y drogas, explosiones emocionales, conducta impulsiva, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización. Sociales: el aislamiento y la evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor en el ámbito familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional. (Vidal Lacosta, 2019, págs. 63-64)

Causas del estrés laboral

Causas inherentes al trabajo. En estas causas se encuentra el trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo, falta de control (sobre el ritmo de trabajo, relación con otros riesgos físicos), baja participación en la toma de decisiones, poco o bajo apoyo de supervisores y compañeros de trabajo, pocas posibilidades de desarrollo de capacidades y de desarrollo laboral en la organización.

Causas originadas de la relación trabajo-familia. Entre las causas se encuentra el conflicto de rol y las responsabilidades de trabajo, el conflicto que se origina cuando el hogar se convierte en el lugar de trabajo, la presencia de violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual, así como dificultades de la vida cotidiana.

Características individuales. Se incluyen características de una personalidad competitiva u hostil, ser demasiado comprometido con el trabajo y tener falta de confianza en sí mismo. (Patlán Pérz, 2023, págs. 116-117)

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias individuales. Se identifican tanto en la salud física y mental, así como en aspectos conductuales y aspectos de la dimensión social.

Salud física. Destaca la presencia de trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardiaco y presión arterial, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, ulceras, etcétera.

Salud mental. Destaca aspectos tales como frustración, ansiedad, angustia, depresión, enojo, irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental, etcétera.

Aspectos conductuales. Se presenta irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía, etcétera.

Dimensión social. Se identifica distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

Consecuencias organizacionales. Son factores que repercuten a la organización, empresa o institución y se incluyen consecuentes tales como disminución de la productividad, calidad y cantidad de trabajo, falta de cooperación entre compañeros, peticiones de cambio de puesto, necesidad de una mayor supervisión de personal, aumento de quejas y conflictos, aumento de costos en salud laboral (incapacidades médicas, costos en medicina del trabajo), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. (Patlán Pérz, 2023, págs. 129-130)

Teorías del Desempeño Laboral

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. (Pedraza, 2010, pág. 14)

La gestión del talento humano, también conocida como gestión del capital humano o gestión de recursos humanos, es un proceso que surgió en los años noventa del pasado siglo y se continúa adoptando por organizaciones que se dan cuenta de que el éxito está en el talento y las habilidades de sus trabajadores. (Álvarez Indacochea y otros, 2018, pág. 19)

Según Canales-Farah et al., el desempeño laboral es un concepto central en el ámbito de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. Se refiere a la medida en que un empleado cumple con las responsabilidades y expectativas establecidas por su organización, y alcanza los resultados y objetivos esperados en su puesto de trabajo. El desempeño laboral es un factor crucial para el éxito y la eficiencia de una organización, ya que influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo y los resultados finales. (Carrasco Ruiz y otros, 2023, pág. 21)

Por su lado, Saavedra et al, señalan que la teoría de la equidad sugiere que los empleados buscan restaurar la equidad percibida en el entorno laboral. Pueden hacerlo a través de diferentes estrategias, como ajustar su esfuerzo, buscar recompensas adicionales o cambiar su percepción de la situación para encontrar una justificación de la inequidad. (Carrasco Ruiz y otros, 2023, pág. 25)

Además, Merchán, destaca la selección selectiva de comparación social que los empleados realizan. La teoría asume que los empleados comparan su situación con la de otros individuos en la organización, pero la selección de las personas con las que se comparan puede variar. (Carrasco Ruiz y otros, 2023, pág. 26)

Tabla 1:
Desempeño Organizacional

Desempeño Organizacional		
El desempeño organizacional depende de una serie de factores básicos, como la conciliación de conflictos, la negociación y el manejo del estrés. Una investigación descubrió que existen 12 sistemas que permiten mejorar consistentemente el desempeño organizacional:		
Número	**Sistema**	**Definición**
1	Visión y estrategia	Reflejar la estrategia corporativa en los objetivos y en los comportamientos de las personas y los grupos en todos los niveles de la organización.
2	Planeación y definición de objetivos.	Usar los objetivos para impulsar el desempeño individual, grupal y organizacional.
3	Asignación de recursos.	Hacer que las decisiones de asignación de recursos de capital sean objetivas y sistemáticas.
4	Evaluación del desempeño del grupo.	Medir y comparar el desempeño con los objetivos establecidos.
5	Administración de riesgos.	Aplicar medidas para evaluar y reducir probabilidades de riesgos en la organización.
6	Reclutamiento.	Buscar los mejores talentos disponibles en el mercado para la organización.
7	Desarrollo profesional.	Capacitar y entrenar constantemente a los trabajadores para que enfrenten retos y se desarrollen continuamente.
8	Evaluación del desempeño.	Realizar evaluaciones individuales para mejorar continuamente el desempeño de las personas.
9	Incentivos y compensación.	Utilizar estímulos financieros para alentar los comportamientos deseados.
10	Proceso de decisión	Delegar y descentralizar la autoridad para tomar decisiones en los niveles más bajos de la organización por medio de la faculta miento en la toma de decisiones (faculta miento).
11	Comunicación.	Mantener por parte de la gerencia un contacto intensivo con sus asociados para informarles sobre los acontecimientos.
12	Transferencia de conocimientos.	Organizar y difundir la información necesaria por toda la organización.

Nota: (Chiavenato, 2009, pág. 476)
Elaborado por: Omar Casquete, Leodan Carrera

Factores que inciden el desempeño laboral

Habilidades y conocimientos

Barba et al. plantean que las habilidades y conocimientos son factores clave que inciden en el desempeño laboral. Las habilidades permiten a los empleados realizar las tareas requeridas y enfrentar desafíos laborales, mientras que los conocimientos proporcionan la base para comprender, analizar y resolver problemas de manera efectiva.

Motivación y compromiso

Como señalan Mera y Maldonado la motivación intrínseca y extrínseca desempeña un papel crucial en el desempeño laboral. Los empleados que están intrínsecamente motivados, es decir, que encuentran satisfacción y disfrute en su trabajo, suelen mostrar un mayor nivel de compromiso y desempeño.

Ambiente de trabajo

Para Viñán-Villagrán et al, el entorno laboral, incluyendo el clima organizacional, la cultura empresarial y la relación con los colegas y superiores, puede afectar significativamente el desempeño. El ambiente de trabajo desempeña un papel fundamental en el desempeño laboral de los empleados.

Liderazgo

De acuerdo con Geraldo et al, el estilo de liderazgo ejercido en la organización es un factor determinante en el desempeño de los empleados. Los lideres que brindan orientación, retroalimentación constructiva y apoyo a sus subordinados.

Recompensas y reconocimiento

Para Rojas et al, las recompensas y el reconocimiento por el desempeño sobresaliente juegan un papel importante en la motivación y el compromiso de los empleados. Los sistemas de incentivos adecuados, que incluyen aumentos salariales, bonificaciones y oportunidades de crecimiento profesional, pueden estimular el rendimiento y promover la retención de talentos. (Carrasco Ruiz y otros, 2023, págs. 22-25)

2.1. Marco Conceptual

Higiene Laboral

Según el autor (Chiavenato, 2009) Se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. (pág. 474)

Rotación del personal

Según el autor (Chiavenato, 2009) La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones, a cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo, es decir es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. (pág. 91)

Organización

Es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. (Chiavenato, 2009, pág. 44)

Integración

Es el proceso que consiste en coordinar las diferentes partes de una organización para crear unidad entre personas y grupos. La integración procura alcanzar un estado de equilibrio dinámico entre los distintos elementos de una organización para evitar conflictos entre ellos. (Chiavenato, 2009, pág. 114)

Talento humano

Como afirma el autor (Chiavenato, 2009) Es el capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización, el nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para

ellas, además convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. (pág. 49)

Cultura Organizacional

Según (Chiavenato, 2009) La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Así, se refiere al sistema de los significados que comparten todos los miembros de una organización y que la distinguen de las demás**.** (págs. 176-177)

Selección de personal

Según (Chiavenato, 2009) La selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno, en términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (pág. 137)

Desempeño

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. (Chiavenato, 2009, pág. 246)

Estrés

Se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o de manda relacionada con lo que desea. (Chiavenato, 2009, pág. 476)

Cambio

El cambio es las transformaciones en la estructura de las organizaciones, así como en su administración y comportamiento, la ARH es una de las áreas más afectadas por los recientes cambios del mundo moderno, las empresas se dieron cuenta de que las personas son el elemento vital de su sistema nervioso, que introduce la inteligencia a los negocios y la racionalidad a las decisiones. (Chiavenato, 2009, pág. 34)

Educación

La educación es el conjunto holístico de las experiencias de aprendizaje que preparan a la persona para enfrentar la vida y para adaptarse a los desafíos del mundo actual. (Chiavenato, 2009, pág. 415)

Capacitación

La capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo la capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa, actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (Chiavenato, 2009, pág. 371)

Diagnostico

Consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras. (Chiavenato, 2009, pág. 376)

Motivación

Es el proceso que consiste en coordinar las diferentes partes de una organización para crear unidad entre personas y grupos. La integración procura alcanzar un estado de equilibrio dinámico entre los distintos elementos de una organización para evitar conflictos entre ellos. (Chiavenato, 2009, pág. 236)

Selección

Es un proceso para aumentar la cantidad de personas y opera justo después del reclutamiento. Tanto éste como la selección de personal son parte de un mismo proceso: la introducción de nuevos elementos a la organización. (Chiavenato, 2009, pág. 137)

2.3 Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo Segundo

Sección Octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP

Título V

De la Administración Técnica del Talento Humano.

CAPITULO 1

Sistema Integrado De Desarrollo Del Talento Humano Del Sector Público

El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) del 2016 establece el concepto del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano en el sector público como un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos destinados a validar y fomentar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de los servidores públicos para potenciar su desarrollo.

El Artículo 54 específica que este sistema está compuesto por los subsistemas de planificación del talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección del personal, formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación de desempeño.

CÓDIGO DE TRABAJO

En el contexto del Código de Trabajo, el Artículo 45 destaca las responsabilidades tanto de los empleadores como de los trabajadores, estableciendo directrices

específicas en el Capítulo IV. Desde una perspectiva de consideración y respeto, se enfatiza la importancia del manejo adecuado del personal a través de registros de datos.

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP

TITULO IV

De la Gestión Del Talento Humano de las Empresas Publicas

Art. 16.- Órgano De Administración del Sistema del Talento Humano. - La Administración del Talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente.

Art. 17.- Nombramiento, contratación y optimización del Talento Humano. - La designación y contratación de personal de las empresas públicas se realizará a través de procesos de selección que atiendan los requerimientos empresariales de cada cargo y conforme a los principios y políticas establecidas en esta Ley, la Codificación del Código del Trabajo y las leyes que regulan la administración pública. Para los casos de directivos, asesores y demás personal de libre designación, se aplicarán las resoluciones del Directorio.

Art. 19.- Modalidades de designación y contratación del Talento Humano. -

Las modalidades de vinculación de los servidores públicos y obreros de las empresas públicas son las siguientes:

1. Nombramiento para personal de libre designación y remoción, quienes no tendrán relación laboral.

Su régimen observará las normas contenidas en el capítulo II del Título III de esta Ley: 2. Nombramiento para servidores públicos, expedido al amparo de esta Ley y de la normativa interna de la Empresa Pública.

3. Contrato individual de trabajo, para los obreros, suscritos al amparo de las disposiciones y mecanismos establecidos en la Codificación del Código del Trabajo y en el contrato colectivo que se celebre.

Art. 20.- Principios que orientan la administración del talento humano de las empresas públicas. - Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa.
2. Definición de estructuras ocupacionales, que respondan a las características de especificidad por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.
3. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.
4. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de cumplimiento de las metas empresariales.
El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios.
5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas.
6. Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Directorio de la empresa pública como estratégica y sensible a los intereses de ésta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado.
7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y

finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICO

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 154 prevé: "A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde:1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. (...) ".

Que, la citada constitución de la República, en el artículo 226, determina que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal, ejercerán solamente las competencias y facultades que la constitución y la ley les atribuye; y tienen el deber de coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines;

Que, el artículo 154 de la Norma Suprema determina: "A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. (...).".

Que, el artículo 361 de la Norma Suprema establece que: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector. ":

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Salud, señala que: "La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que le corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud, así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esa Ley y las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.".

Que, el artículo 28 de la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control de Uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización dentro de las competencias de la Autoridad Sanitaria Nacional preceptúa que "(...) regulará y controlará las actividades relacionadas con la producción, importación, exportación, comercialización, distribución, prescripción y dispensación de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización; y ejercerá competencia para determinar y sancionar las faltas administrativas señaladas en el capítulo V de esta Ley, en que incurrieren las personas naturales o jurídicas sujetas a su control.

Que, el artículo 47 de la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, dispone: "La Autoridad Sanitaria Nacional ejercerá la competencia para determinar y sancionar, las faltas administrativas en materia sanitaria previstas en el numeral l del artículo 5l y las contenidas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 52 de esta Ley, en que incurrieren las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica.

El ejercicio de esta competencia, la unidad administrativa que designe la Autoridinitaria Nacional, de conformidad con la Ley Orgánica de Salud, actuara como autoridad de primera instancia; y, el Ministro de Salud como autoridad de segunda instancia.".

Que, el Código Orgánico Administrativo, en el artículo 130, prevé: "Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública.

La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley. ". Que, el Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control, respecto a la regulación y control de medicamentos y productos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, en el artículo 25, estipula:

"La autoridad sanitaria nacional emitirá la política pública y las normas necesarias para el control de los medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, con el objeto de garantizar su acceso y uso racional. (...).".

Que, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en el artículo 17 dispone: "Los ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. (...).

Que, el artículo 15 del referido Decreto Ejecutivo No. 1290 dispone: "Reorganizase al Ministerio de Salud Pública y, como consecuencia de esto, transfiérase a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria la competencia para la imposición de sanciones que, dentro del ámbito de las atribuciones que asume por este Decreto, venían ejerciendo el ministro de Salud Pública, el Director General de Salud, los Directores Provinciales de Salud y los Comisarios de Salud.

Que, a través de Decreto Ejecutivo Nro. 400, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 299 de 29 de julio de 2014, se emitió el Reglamento para la Fijación de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano, con la finalidad de establecer y regular los procedimientos para la fijación, revisión y control de precios de venta al consumidor final de medicamentos de uso y consumo humano, que se comercialicen dentro del territorio ecuatoriano, mismo que en su artículo 6 establece que el Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano, para su funcionamiento, contará con una Secretaría Técnica.

EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS EN LOS ARTÍCULOS 154, NUMERAL 1 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 130 DEL CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO Y 17 DEL ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA.

ACUERDA:

Expedir la REFORMA INTEGRAL a la "REFORMA AL ESTATUTO ORGÁNICO SUSTITUTIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, emitido mediante Acuerdo Ministerial No. 4520, publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 118 de 31 de marzo de 2014", expedido con Acuerdo Ministerial Nro. 144, publicado en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial Nro. 400 de 01 de marzo de 2021.

CAPÍTULO I

DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 1.- El Ministerio de Salud Pública se alinea con su misión y define la estructura institucional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinados en la matriz de competencias, planificación institucional y modelo de gestión.

Artículo 2.- Misión y Visión:

Misión: El Ministerio de Salud Pública es la Autoridad Sanitaria Nacional que garantiza el derecho a la salud de la población en el territorio ecuatoriano, a través de la gobernanza, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y provisión de servicios de atención integrada e integral.

Visión: El Ministerio de Salud Pública como ente rector será la institución referente de todo el Sistema Nacional de Salud que garantizará una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades para el pleno desarrollo de oportunidades de la población.

Artículo 3.- Principios y Valores:

Principios

Equidad. - Generar los mecanismos normativos, administrativos, técnicos y financieros que permitan el acceso a la atención integral de salud a toda la población, de acuerdo con sus necesidades, eliminando las disparidades injustas y evitables.

Igualdad y no discriminación. - Atención integral de salud inclusiva y provista a toda la población que resida en el país, en las mismas condiciones de calidad, calidez y oportunidad; sin distinción alguna de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, estado de salud, discapacidad, diferencia física o cualquier otra, personal o colectiva, temporal o permanente.

Sostenibilidad. - Tomar las medidas de gestión del financiamiento y fondos necesarios para mantener o mejorar los logros de salud y la capacidad de atender las necesidades de salud pública a futuro.

Artículo 3.- Principios y Valores:

Principios

Equidad. - Generar los mecanismos normativos, administrativos, técnicos y financieros que permitan el acceso a la atención integral de salud a toda la población, de acuerdo con sus necesidades, eliminando las disparidades injustas y evitables.

Igualdad y no discriminación. - Atención integral de salud inclusiva y provista a toda la población que resida en el país, en las mismas condiciones de calidad, calidez y oportunidad; sin distinción alguna de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, estado de salud, discapacidad, diferencia física o cualquier otra, personal o colectiva, temporal o permanente.

Sostenibilidad. - Tomar las medidas de gestión del financiamiento y fondos necesarios para mantener o mejorar los logros de salud y la capacidad de atender las necesidades de salud pública a futuro.

Suficiencia. - El Sistema Nacional de Salud generará, de manera paulatina, la capacidad de responder oportunamente ante las necesidades integrales de salud de los diversos grupos poblacionales.

Universalidad. - El Sistema Nacional de Salud garantizará el ejercicio del derecho a la salud para las ecuatorianas y ecuatorianos; así como las personas residentes en territorio ecuatoriano, mediante un sistema integral e integrado de base estatal, que posibilitará el acceso a los servicios, de manera equitativa, igualitaria, oportuna, integral y de calidad, basado en principios de solidaridad y criterios de participación social, teniendo al primer nivel de atención como eje del ciudadano.

Bioética. - La consideración del uso creativo del diálogo inter y transdisciplinar entre ciencias de la vida y valores humanos para formular, articular y en medida de lo posible, resolver algunos de los problemas planteados por la investigación y la intervención sobre la vida, el medio ambiente y el planeta Tierra, enfocados en salud.

Valores

Respeto. - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión. - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

Vocación del Servicio. - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.

Compromiso. - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

Integridad. - Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.

2.4 Marco Georreferencial

El Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu, ubicado al norte de Riobamba, provincia de Chimborazo. Su acceso principal es la Av. Monseñor Leónidas Proaño y Atabasco facilitando el acceso de peatones y vehículos, como pun punto referencial está a una cuadra de la empresa Coca Cola, esta unidad médica está en la zona de la 24 de Mayo un barrio icónico de la Sultana de los Andes.

Figura 1:
Ubicación geográfica



Nota: (GoogleMaps)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

En el Proyecto de Investigación se emplearán la metodología cualitativa ya que se aplicarán fichas de observación y se llevara a cabo un focus group con médicos y personal de las diferentes áreas del Centro de Salud Tipo C ESPOCH, Lizarzaburu. Estas técnicas permitirán recolectar información relevante sobre el tema de estudio teniendo en cuenta su enfoque interpretativo.

3.2 Enfoque de la investigación

El método cualitativo o la investigación cualitativa como también se le llama, es una técnica o método de investigación que alude a las cualidades es utilizado particularmente en las ciencias sociales; pero de acuerdo a ciertas fuentes también se utiliza en la investigación política y de mercado, este método se apoya en describir de forma minuciosa, eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, interacciones que se observan mediante un estudio; y además anexa tales experiencias, pensamientos, actitudes, creencias etc. que los participantes experimentan o manifiestan; por ende es que se dice que la investigación cualitativa hace referencia a las cualidades. (Mendoza, 2011, pág. 2)

El método cualitativo ayudará a que la investigación en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu, tenga una mayor profundidad ayudando a evidenciar las fortalezas y debilidades que pueda existir dentro del Talento Humano de la misma.

3.3 Métodos de Investigación

Observación

"Observar supone una conducta deliberada del observador, cuyos objetivos van en la línea de recoger datos en base a los cuales poder formular o verificar hipótesis" además es un método de recogida de informaciones, pero la observación, además de un método, es un proceso riguroso de investigación, que permite describir situaciones y/o contrastar hipótesis, siendo por tanto un método científico. Para que la observación, pierda ese carácter exclusivamente instrumental y sea un procedimiento científico de investigación, se requieren ciertos requisitos. (Jankowski & Sabourin, 2012, pág. 25)

Debido a que la observación es un método pertinente al momento de realizar una investigación, se ha tomado en cuenta para la elaboración de fichas las mismas que deberán cubrir, las incógnitas del sondeo al personal que elabora en dicha institución, mismas que ayudarán a tener un mejor punto de vista respecto a la manera que desempeñan en sus respectivas áreas de trabajo diariamente, la imparcialidad deberá ser clave para la ejecución de este método.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Focus Group

El focus group realizado en el Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu muestra que el área medica mantiene un entorno laboral colaborativo lo que favorece al desempeño de los profesionales, el área de servicios clínicos y tecnológicos presenta un estrés acumulado, ocasionando barreras de comunicación entre compañeros, por último, el área administrativa presenta deficiencias en los procesos administrativos este incluye errores en la gestión de recursos y procesos mal ejecutados.

Es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Kitzinger1 lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información. Para Martínez Miguelez, el grupo focal "es un método de investigación colectivista, más que individualista,

y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto". (Hamui Sutton & Varela Ruiz , 2007, pág. 3)

El actuar y el pensar de las personas es diferente por naturaleza, teniendo en cuenta esto el focus group es un recurso que permitirá tomar en cuenta el distinto opinar del personal, además por este medio se mejorará la relación y la integración de los individuos, pues en él se realizan actividades o dinámicas que permiten obtener respuestas profundas o completas.

3.5 Universo, Población y Muestra

Población

Es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias Gómez y otros, 2016, pág. 3)

Luego de la población se podrá identificar tendencias o problemáticas sociales, si el estudio está de manera correcta permitirá identificar necesidades de manera específicas y diseñar soluciones personalizadas. Conocer bien las características de dicha población ayudará a asignar de manera adecuada los recursos que dispone la organización.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se estabiliza. Para ilustrar este principio, en el siguiente cuadro se presentan los tamaños de muestra requeridos para distintos tamaños de universos, considerar un nivel de confianza de 95 por ciento y un margen de error de más menos 5 por ciento. (Galindo Cáceres, 2010, pág. 49)

Tabla 2:
Nómina del personal

Número	Área	Ocupación
1	Área Administrativa	Analista de admisión técnica al usuario
1		Atención al usuario
1		TICS
2		Admisionista
2		Auxiliar de servicio
Número	**Área**	**Ocupación**
1	Área Medica	Bioquímica
1		Estimulación temprana
1		Ginecólogo
1		Nutricionista
1		Psicóloga
1		Psicóloga clínica
1		Psicólogo clínico
1		Psico rehabilitadora
1		Terapeuta ocupacional
1		Terapista física
2		Fisioterapeuta
3		Enfermero
6		Medico familiar
7		Obstetra
14		Médico general
17		Enfermera
Número	**Área**	**Ocupación**
1	Área de servicios clínicos y técnicos	Auxiliar de laboratorio
1		Auxiliar de odontología
1		Licenciada en imagen
1		Licenciado en imagen
2		Odontóloga
2		Odontólogo
5		Auxiliar de farmacia
6		Laboratorista
Número	**Área**	**Ocupación**
1	Área de trabajo social	Trabajadora social

Elaborado por: Omar Casquete, Leodan Carrera

Tabla 3:
Nómina general

Ocupación	Número de personal
Área Administrativa	7
Área Medica	59
Área de servicios clínicos y técnicos	19
Área de trabajo social	1
TOTAL	**86**

Elaborado por: Omar Casquete, Leodan Carrera

- ✓ La ficha de observación y Focus Group a desarrollarse será dirigida al área administrativa, médica, trabajo social, servicios clínicos y técnicos.

3.6 Procesamiento de la Información

La ficha de observación se deberá registrar las acciones del talento humano de la organización al momento de realizar sus actividades laborales.

El Focus Group se organizará con el personal de trabajo y se deberá preparar una guía de discusión con preguntas abiertas enfocadas en el propósito del trabajo.

La información que se va recolectar con la entrevista y la ficha de observación, será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

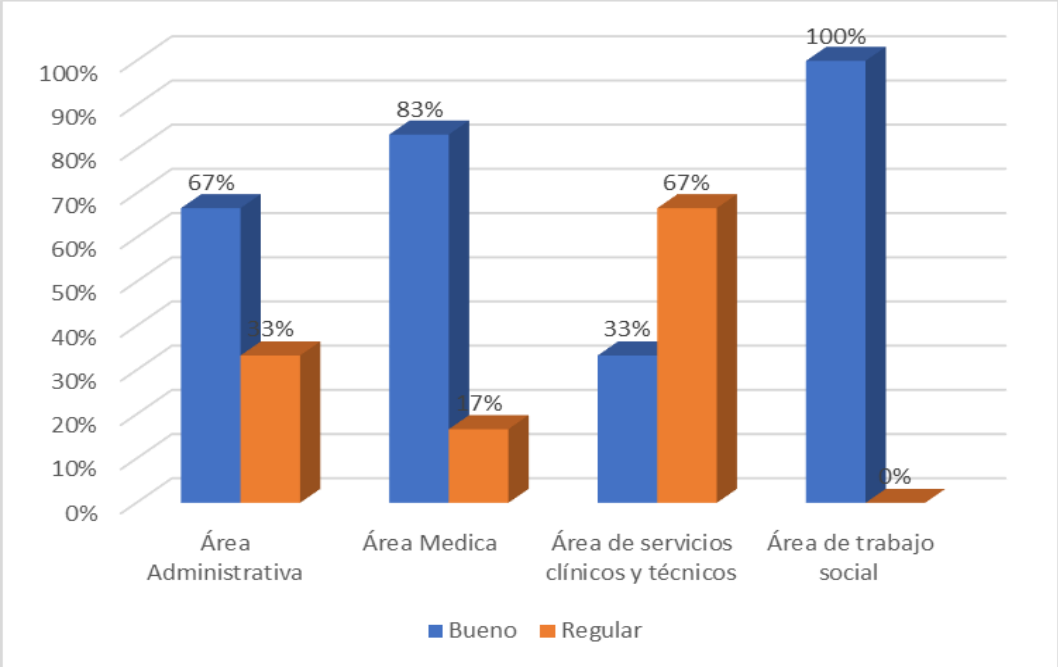
Tabla 4:
Interacción entre compañeros

INTERACCIÓN ENTRE COMPAÑEROS				
N°	ÁREAS	ESCALA		N° FICHAS
		BUENO	REGULAR	
1	Área Administrativa	4	2	6
2	Área Medica	5	1	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	2	4	6
4	Área de trabajo social	6	0	6
Total		**17**	**7**	**24**

Áreas	Bueno	Regular	Total
Área Administrativa	67%	33%	100%
Área Medica	83%	17%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	33%	67%	100%
Área de trabajo social	100%	0%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 2:
Interacción entre compañeros



Análisis: Durante la observación realizada en las diferentes áreas del centro de salud, en el área médica , se obtuvo un 83% de calificación en la categoría bueno lo que indica un ambiente laboral relativamente favorable, aunque sin alcanzar niveles de excelencia, Por otro lado, en el área de servicios clínicos y técnicos , el 67% de las observaciones se ubicaron en la categoría regular, lo cual refleja una interacción entre compañeros medianamente adecuada sin comportamientos destacados ni negativos.

Además, se observó que la interacción entre compañero en el centro de salud se realizó de manera colaborativa y respetuosa. El personal de salud mantuvo una comunicación fluida tanto en los espacios clínicos como en los momentos de coordinación de actividades. Se evidencio el uso de un lenguaje adecuado al contexto profesional y una disposición general al trabajo en equipo.

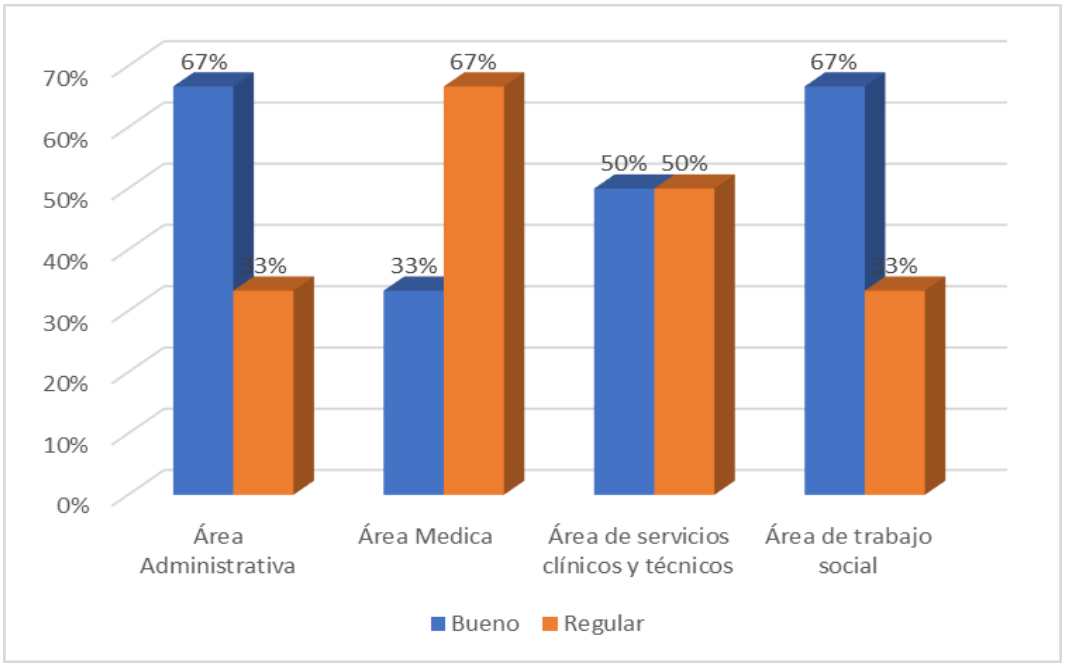
Tabla 5:
Lenguaje corporal y expresiones faciales

LENGUAJE CORPORAL Y EXPRESIONES FACIALES				
N°	**Áreas**	**ESCALA**		**N° Fichas**
		Bueno	**Regular**	
1	Área Administrativa	4	2	6
2	Área Medica	2	4	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	3	3	6
4	Área de trabajo social	4	2	6
Total		**13**	**11**	**24**

Áreas	**Bueno**	**Regular**	**Total**
Área Administrativa	67%	33%	100%
Área Medica	33%	67%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	50%	50%	100%
Área de trabajo social	67%	33%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 3:
Lenguaje corporal y expresiones faciales



Análisis: En la observación del lenguaje corporal y las expresiones faciales en el centro de salud, se evidenciaron diferencias entre las áreas evaluadas. En el área administrativa, se encontró que el 67% del personal fue calificado en la categoría bueno, lo que indica que, en su mayoría, mantiene una actitud corporal adecuada, con gestos y posturas que favorecen la comunicación interpersonal. Por el contrario, en el área médica, se identificó que un 67% de las observaciones fueron calificadas como regular. Este resultado sugiere que la mayoría del personal presenta señales no verbales aceptables, pero con limitaciones.

Dentro de este indicador se observó la postura adoptada al momento de la jornada laboral, identificando si era erguida o relajada. También se evaluó la dirección del cuerpo hacia el interlocutor, como señal de disposición para la comunicación, así como también el uso de gestos manuales que acompañaban al discurso verbal. Además, el contacto visual fue otro aspecto considerado, ya que su presencia o ausencia indicaba el nivel de atención e interacción entre compañero.

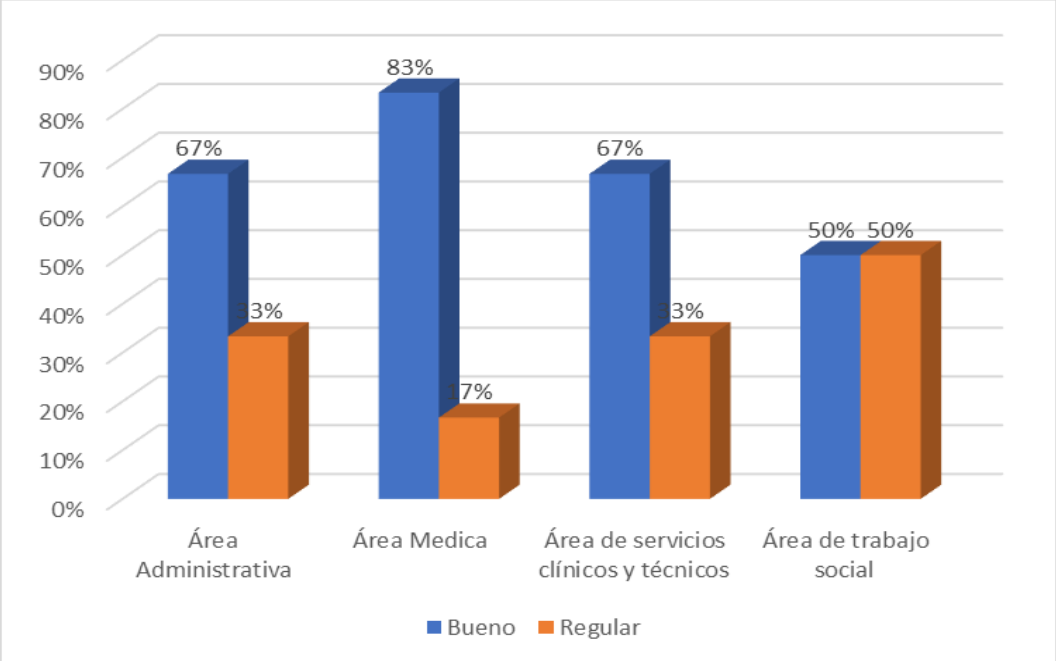
Tabla 6:
Comportamiento durante la jornada laboral

COMPORTAMIENTO DURANTE LA JORNADA LABORAL				
N°	**Áreas**	**ESCALA**		**N° Fichas**
		Bueno	**Regular**	
1	Área Administrativa	4	2	6
2	Área Medica	3	3	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	5	1	6
4	Área de trabajo social	4	2	6
Total		**16**	**8**	**24**

Áreas	**Bueno**	**Regular**	**Total**
Área Administrativa	67%	33%	100%
Área Medica	83%	17%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	67%	33%	100%
Área de trabajo social	50%	50%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 4:
Comportamiento durante la jornada laboral



Análisis: Mientras se llevaba a cabo la observación en las distintas áreas del centro de salud, se logró evidenciar el comportamiento del personal durante la jornada laboral. En el área médica, el 83% de las calificaciones se ubicaron en la categoría bueno, lo que refleja un alto nivel de compromiso y responsabilidad por parte del personal. Por otro lado, en el área de servicios clínicos y técnicos presento un 33% de calificaciones en la categoría regular lo que nos indicó ciertas deficiencias en la conducta laboral cotidiana.

En este factor se observó aspectos como la puntualidad y la permanencia en el puesto de trabajo, así como también la actitud frente a las actividades asignadas, identificando si estas eran realizadas con iniciativa, compromiso y responsabilidad. Se tuvo en cuenta la concentración en las actividades, observando si existía distracciones frecuentes o sin el desempeño se mantenía a lo largo de sus respectivos turnos.

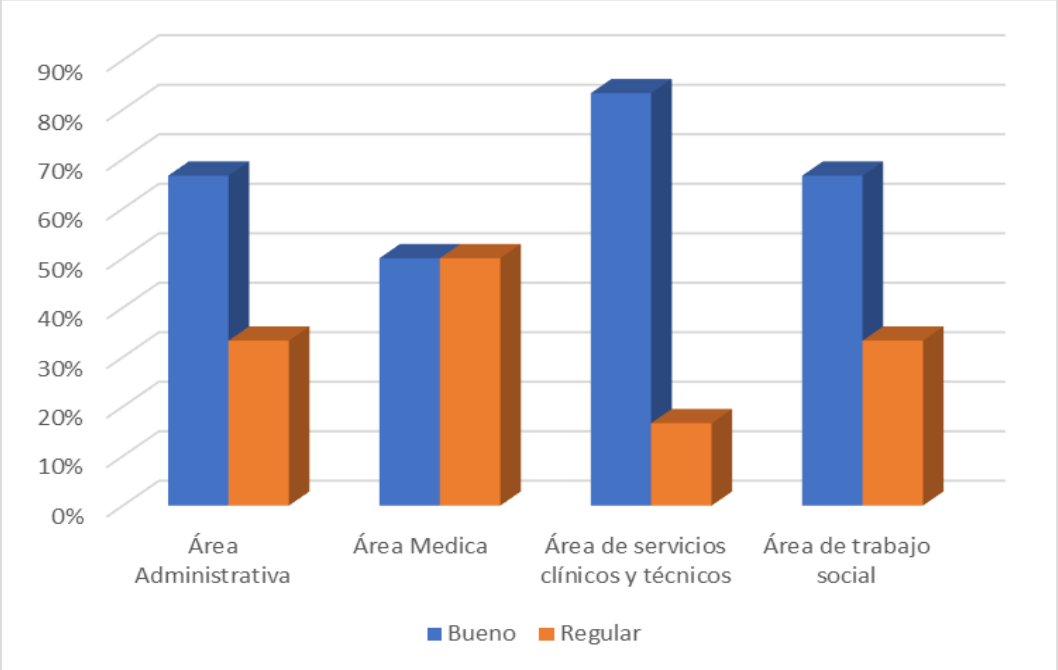
Tabla 7:
Cumplimiento de normas y protocolos

CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROTOCOLOS				
N°	**Áreas**	**ESCALA**		**N° Fichas**
		Bueno	**Regular**	
1	Área Administrativa	4	2	6
2	Área Medica	3	3	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	5	1	6
4	Área de trabajo social	4	2	6
Total		**16**	**8**	**24**

Áreas	**Bueno**	**Regular**	**Total**
Área Administrativa	67%	33%	100%
Área Medica	50%	50%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	83%	17%	100%
Área de trabajo social	67%	33%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 5:
Cumplimiento de normas y protocolos



Análisis: A lo largo de la observación realizada en las diferentes áreas del centro de salud, en el área de servicios clínicos y técnicos, se evidenció que el 83% del personal fue calificado en la categoría bueno, lo que indicó que la mayoría del equipo respetaba adecuadamente los lineamientos establecidos. Por otro lado, en el área administrativa, el 33% de las observaciones se ubicaron en la categoría regular, lo cual evidencia una ejecución parcial o poco constante de las normas internas.

En el centro de salud se evaluó el cumplimiento de normas y protocolos establecidos para el desarrollo seguro y eficiente de las actividades. Se observo las normas de bioseguridad, como el uso adecuado del equipo de protección personal, la correcta higiene de manos, y la disposición segura de los desechos según su clasificación. Así mismo se la adhesión a los protocolos clínicos y procedimientos establecidos para la intención a paciente, incluyendo la administración de medicamentos, toma de signos vitales y registro de historias clínicas.

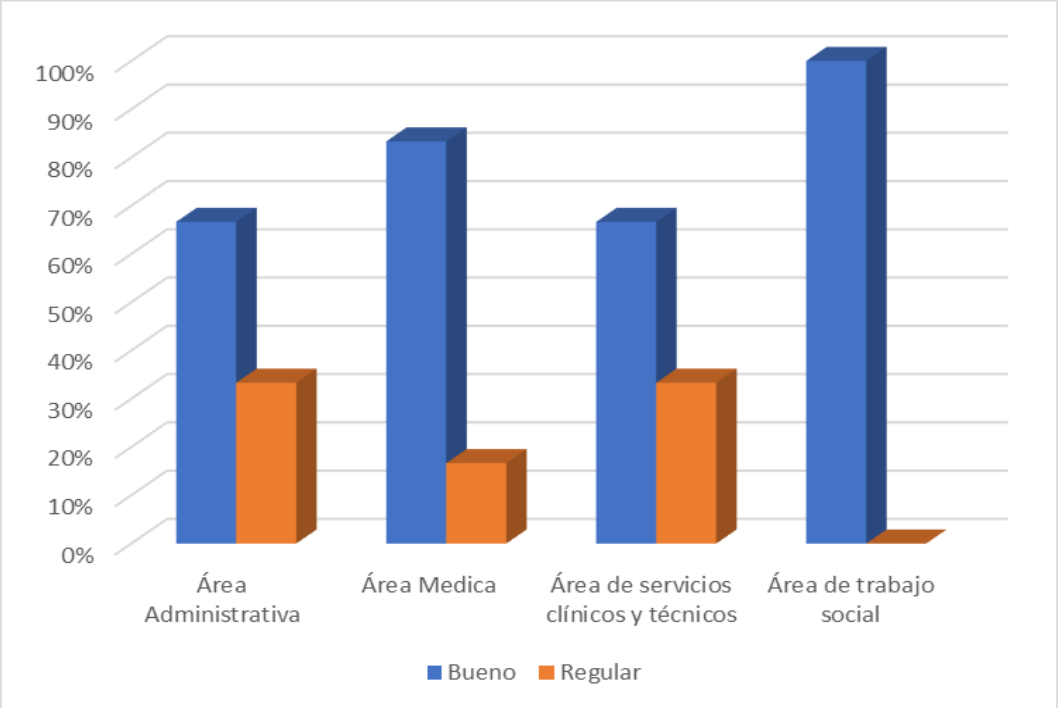
Tabla 8:
Resolución de problemas y toma de decisiones

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES				
N°	**Áreas**	**ESCALA**		**N° Fichas**
		Bueno	**Regular**	
1	Área Administrativa	4	2	6
2	Área Medica	5	1	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	4	2	6
4	Área de trabajo social	6	0	6
Total		**19**	**5**	**24**

Áreas	**Bueno**	**Regular**	**Total**
Área Administrativa	67%	33%	100%
Área Medica	83%	17%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	67%	33%	100%
Área de trabajo social	100%	0%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 6:
Resolución de problemas y toma de decisiones



Análisis: Al realizar la observación en las diferentes áreas del centro de salud, en el área médica, se registró un 83% de observaciones en la categoría bueno, lo que indicó que el personal mostró habilidades sólidas para actuar frente a situaciones problemáticas, tomar decisiones con criterio profesional y responder con agilidad ante imprevistos. Por consiguiente, en el área administrativa, el 33% de las observaciones se ubicaron en la categoría regular, lo cual reflejó ciertas limitaciones en la toma de decisiones autónomas y en la capacidad para gestionar situaciones de conflicto o resolución de tareas complejas.

En este indicador se evaluaron las capacidades del personal área enfrentar las situaciones imprevistas durante la jornada laboral, así como la manera de actuar ante la necesidad de tomar decisiones. También se consideró la capacidad de priorizar las tareas en momentos de alta carga laboral o situaciones urgentes, así como la calma y el control emocional mantenido en momentos de presión. Se observó si el personal del centro de salud proponía soluciones prácticas y efectivas, o si delegaba adecuadamente cuando la situación lo requería.

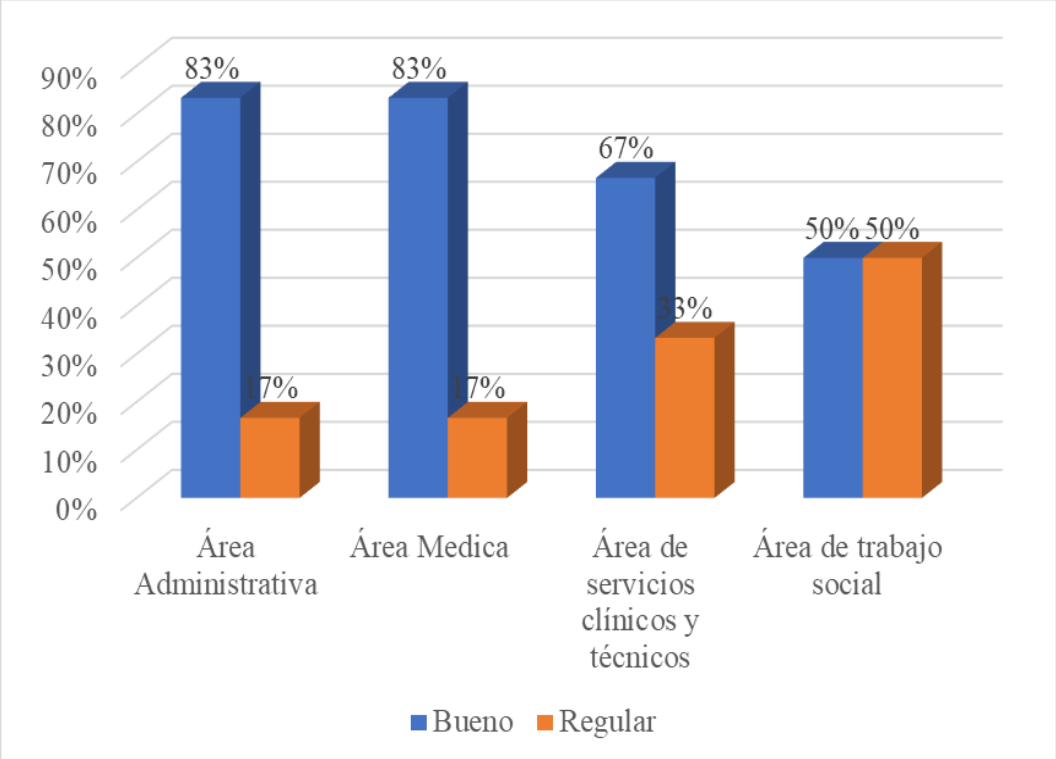
Tabla 9:
Actitud y motivación laboral

ACTITUD Y MOTIVACIÓN LABORAL				
N°	**Áreas**	**ESCALA**		**N° Fichas**
		Bueno	**Regular**	
1	Área Administrativa	5	1	6
2	Área Medica	5	1	6
3	Área de servicios clínicos y técnicos	4	2	6
4	Área de trabajo social	3	3	6
Total		17	7	**24**

Áreas	**Bueno**	**Regular**	**Total**
Área Administrativa	83%	17%	100%
Área Medica	83%	17%	100%
Área de servicios clínicos y técnicos	67%	33%	100%
Área de trabajo social	50%	50%	100%

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Figura 7:
Actitud y motivación laboral



Análisis: Se evidenció en el indicador de actitud y motivación laboral que en el área médica se obtuvo un 83% de calificaciones en la categoría bueno, lo que indicó que la mayoría del personal demostró una actitud positiva, disposición al trabajo en equipo y motivación constante para cumplir con sus responsabilidades. En cambio, en el área de servicios clínicos y técnicos presentó un 33% de observaciones presentó un 33% de observaciones en la categoría regular, lo que evidenció cierto desinterés o baja motivación en algunos integrantes del equipo trató de actuar.

En el centro de salud la actitud general frente a sus funciones y la motivación con la que desarrollaban sus actividades durante la jornada laboral. Se observo si el talento humano mostraba una disposición positiva, compromiso y entusiasmo al momento de cumplir con sus responsabilidades, así como su interés por brindar una atención de calidad a los usuarios.

Además, en este indicador se consideró la constancia en el desempeño, es decir si el personal mantenía una actitud estable y profesional a lo largo de la jornada, o si presentaban signos de desánimo, desmotivación los cuales podían influir en su rendimiento.

4.2 Discusión

Los resultados obtenidos en el Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu revelan una realidad compleja en torno al estrés ocupacional y su influencia en el desempeño laboral, particularmente diferenciada según las áreas observadas. Estos hallazgos guardan estrecha relación con lo señalado por (Karasek, 2004), quien planteó que el desequilibrio entre las demandas laborales y el control sobre el trabajo genera efectos adversos sobre la salud y el rendimiento.

En la interacción entre compañeros, el área médica evidenció un ambiente laboral más favorable, lo cual coincide con lo mencionado por (Pérez, 2023), quienes sostienen que un entorno colaborativo favorece el desempeño. En contraste, el área de servicios clínicos y técnicos mostró un nivel menor de cohesión, lo que puede interpretarse como una manifestación del estrés acumulado, generando barreras en la comunicación interpersonal.

Respecto al lenguaje corporal y expresiones faciales, los datos revelaron posturas y gestos tensos, especialmente en el área médica. Esto refuerza lo expuesto por (Maslach y Jackson, 1981), al identificar signos no verbales como indicadores tempranos del síndrome de burnout, una forma severa de estrés crónico laboral.

El análisis del comportamiento durante la jornada laboral mostró responsabilidad y compromiso en el área médica, mientras que otras áreas presentaron un desempeño menos constante. Esta diferencia puede explicarse por la teoría de (Canales y Carrasco , 2023), quienes destacan que la motivación y el clima organizacional son fundamentales para sostener la eficiencia diaria del personal.

En cuanto al cumplimiento de normas y protocolos, los profesionales de servicios clínicos y técnicos presentaron mayor rigurosidad, lo que evidencia una interiorización de las normas de bioseguridad y atención, como exige el Ministerio de Salud Pública. No obstante, en el área administrativa se observaron fallos, lo que podría atribuirse a una menor percepción del riesgo o falta de retroalimentación efectiva, aspectos clave según (Chiavenato, 2009) en la evaluación del desempeño.

En el componente de resolución de problemas y toma de decisiones, se identificó que el área médica respondió con mayor autonomía, lo que sugiere un grado más alto de empoderamiento y experiencia profesional. Este hallazgo se alinea con la teoría del empowerment propuesta por (Chiavenato, 2009), que vincula la descentralización de decisiones con un mejor desempeño.

Por último, en la dimensión de actitud y motivación laboral, el área médica demostró altos niveles de compromiso, mientras que en servicios clínicos y técnicos se reflejó cierto desánimo. Esto confirma lo expuesto por (Mera y Maldonado, 2023)quienes sostienen que la motivación intrínseca impacta directamente en la calidad del servicio.

En síntesis, los resultados respaldan la hipótesis de que el estrés ocupacional tiene un impacto directo y medible en el desempeño del personal de salud, afectando su actitud, relaciones interpersonales, toma de decisiones y cumplimiento de normas. El estudio reafirma que un entorno laboral saludable es fundamental para garantizar servicios médicos de calidad.

Al analizar la discusión de resultados de los 6 indicadores se pudo constatar una relación interpersonal insuficiente entre el personal del Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu. Por lo cual se evidenció un desempeño calificado entre bueno y regular, lo cual indicó que, si bien existe cumplimiento de funciones, persisten debilidades en aspectos como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la colaboración entre el personal. Estos resultados coinciden con los valores presentados en la evaluación de desempeño por áreas: el área médica alcanzó un 77%, servicios clínicos y técnicos un 76%, el área administrativa un 73% y trabajo social un 74%, con un promedio general del 75%. Dicho porcentaje cumple apenas con el mínimo establecidos por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, que contempla como aceptable un rendimiento a partir de este valor. Por lo tanto, se necesita fortalecer el clima laboral para el mejoramiento del desempeño.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema

Estrategias para el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano del centro de salud tipo c ESPOCH, Lizarzaburu.

5.1 Introducción

El talento humano constituye uno de los pilares fundaméntales en el sector de salud, pues depende el adecuado funcionamiento de la institución. En la actualidad las crecientes necesidades, jornadas extensas y entornos de alta presión, se vuelve imprescindible garantizar condiciones laborales que promuevan el bienestar y la eficiencia de los profesionales. En el Centro de Salud Tipo C ESPOCH, ubicado en la parroquia Lizarzaburu, la situación no es ajena a la realidad. El desempeño laboral de los trabajadores puede verse afectado por factores como el estrés ocupacional, la desmotivación o la falta de compromiso organizacional, lo que incide directamente con la calidad de los servicios presados a la comunidad.

Con el objetivo de identificar las principales problemáticas que afectan al desempeño laboral, e plantea la necesidad de analizar la situación actúa del talento humano del Centro de Salud. A partir de este diagnóstico, se busca diseñar estrategias que estén orientadas al fortalecimiento de la motivación, e compromiso y la calidad de trabajo del personal, poniendo énfasis en el estrés ocupacional. Estas estrategias no solo buscan el mejoramiento del ambiente laboral, sino también con tribuir al desarrollo organizacional sostenible y al incremento de la eficiencia institucional.

5.2 Justificación

La presente propuesta se sustenta en una realidad evidente, ya que las personas que trabajan en el sector de salud, además de cumplir una función técnica, llevan sobre sus hombros una gran carga emocional, física y mental. Por eso, es fundamental que su bienestar sea una prioridad dentro de cualquier institución. No se trata solo de cumplir con metas o indicadores, sino de reconocer que detrás de cada función personas que sienten, se cansan, se frustran y aun así continúan dando lo mejor de sí por el bienestar de los demás. Fortalecer su desempeño laboral no significa exigirles más, sino ofrecerles herramientas, espacios de escuchas, apoyo y motivación para que puedan desarrollarse plenamente en su entorno laboral. Esta propuesta busca diseñar estrategias que permitan sentirse valoraos, comprometidos y motivados, reduciendo niveles de estrés y fomentando un ambiente laboral más saludable. Solo así será posible mejorar el desempleo laboral y la calidad de servicio que brindan a la comunidad.

La elección de este tema surge de la necesidad de realizar un diagnóstico cualitativo que permite conocer, desde la voz y la experiencia de los propios trabajadores, los factores desencadenes del estrés, sus efectos en el entorno laboral y su impacto en la atención brindada a los pacientes. A su vez, esta indagación busca generar propuestas que contribuyan a mejorar el ambiente de trabajo, impulsar el autocuidado y promover prácticas organizacionales más humanas y saludables.

El propósito de este estudio es brindar un aporte significativo tanto en el ámbito académico como institucional, ofreciendo herramientas útiles para que los responsables del centro de salud y las autoridades del sistema público puedan diseñar políticas internas, procesos de capacitación y acciones preventivas. Así mismo, se aspira a fomentar una mayor conciencia sobre la necesidad de cuidad al talento humano como pilar fundamental para asegurar una atención sanitaria eficiente y de calidad.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo General

- ✓ Elaborar estrategias para el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano del centro de salud tipo c ESPOCH, Lizarzaburu.

5.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Realizar el análisis situacional del centro de salud tipo c ESPOCH, Lizarzaburu
- ✓ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la motivación, el compromiso y la calidad del desempeño laboral del talento humano, con base en los resultados obtenidos del diagnóstico.

5.4 Antecedentes

El Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu fue construido en el terreno donado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en los periodos de gestión de la Dra. Margarita Guevara Coordinadora Zona 3 de Salud y el Dr. Romeo Rodríguez Rector de la ESPOCH.

La Unidad de Salud para su funcionamiento se fusionó con el del SCS San Miguel de Tapi y SCS el Norte, acogiendo a la población de 34 barrios de la parroquia de Lizarzaburu, la obra fue inaugurada el 19 marzo del 2015 por el Sr. Ec. Rafael Correa, presidente Constitucional de la República del Ecuador, durante la gestión de la Dra. Karina Vance ministra de Salud y Dra. Ruth Naranjo directora Distrital.

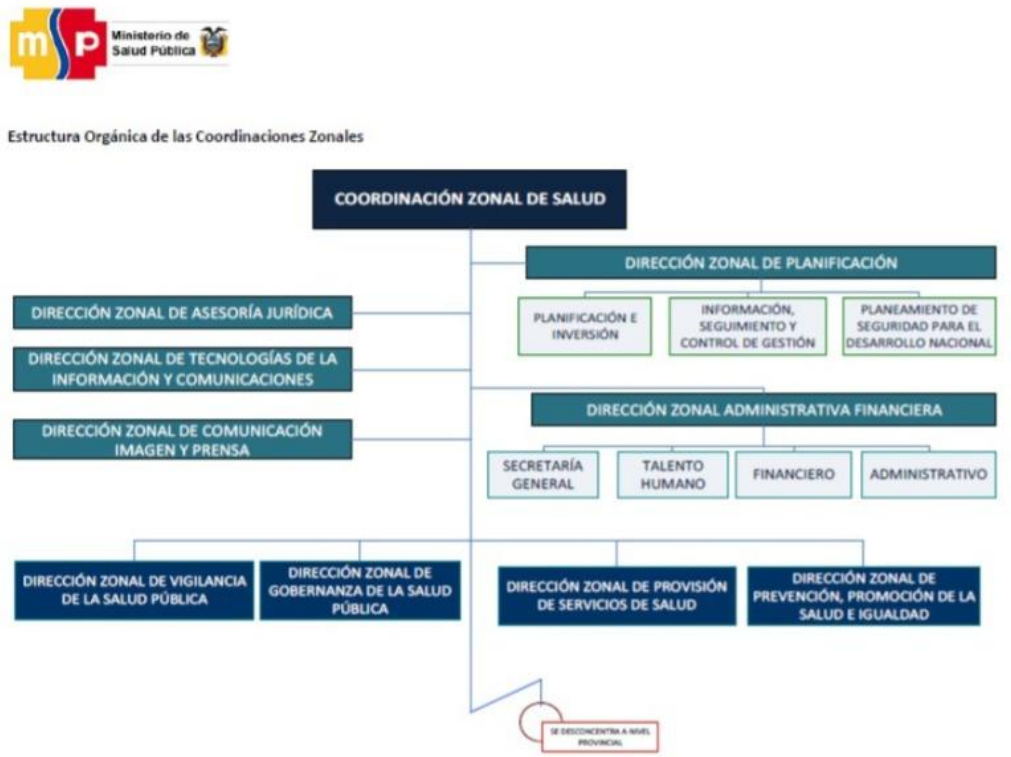
La unidad de salud cuenta con los servicios Consulta Externa en Medicina, Odontología, Ginecología, Obstetricia, Psicología, Nutrición e inmunizaciones; cuenta con el servicio de emergencias y atención del parto en libre posición las 24 horas; Laboratorio Clínico, Imagenología, Rehabilitación y Atención al usuario. Cuenta con el equipamiento y talento humano mínimo indispensable para funcionar las 24 horas del día. Además, hay una Ambulancia del MSP anclada al ECU 911.

El Centro de Salud ESPOCH Lizarzaburu, técnica y administrativamente depende de la Coordinación Zona 3 de Salud, responsable de la provisión de talento humano, medicinas, materiales, insumos, dispositivos, equipamiento y mantenimiento de la infraestructura.

5.5 Diagnóstico Estratégico

5.5.1 Organigrama Institucional

Figura 8:
Organigrama Institucional



5.5.2 Servicios que oferta

El centro de Salud Centro de Salud ESPOCH-Lizarzaburu al dar servicio a la comunidad, cumple algunas funciones, entre ellas tenemos:

- ✓ Verificar y solicitar la dotación, optimización y funcionalidad de equipos y recursos materiales.
- ✓ Verificar la aplicación de los protocolos y estándares de calidad de atención.
- ✓ Elabora el cronograma de actividades que se realizan mensualmente en beneficio de la comunidad.
- ✓ Elabora informes mensuales recopilando la información de las actividades realizadas juntamente con el Equipo de Salud.
- ✓ Elaboración de mapeo de actores, Análisis de Situación de Salud (ASIS) y conformación de CLS (Comité local de Salud).

- ✓ Planificar, ejecutar, controlar y evaluar los servicios que presta el Centro de Salud, en lo referente a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud.
- ✓ Desarrollar y ejecutar programas de protección y saneamiento ambiental, promoviendo el desarrollo de ambientes saludables.
- ✓ Planificación y ejecución de actividades comunitarias que involucren a la población para trabajar en los principales problemas que aquejan a esta.
- ✓ Realizar actividades de atención especializada y sobre todo de prevención de la salud en las comunidades para reducir las tasas de morbilidad aumentándole cobertura en las atenciones preventivas.
- ✓ Atención las 24 horas del día del servicio de emergencia, UTPR, laboratorio y farmacia.

5.5.3 Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

5.5.4 Visión

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

5.5.5 Valores

- ✓ **Respeto**: Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- ✓ **Inclusión**: Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias. Vocación de servicio: Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- ✓ **Compromiso**: Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo 9 aquello que se nos ha confiado.
- ✓ **Integridad**: Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.
- ✓ **Justicia**: Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- ✓ **Lealtad**: Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

5.6 Análisis Micro y Macro

Análisis Micro

El análisis a nivel micro se enfoca en los aspectos internos y específicos que inciden directamente en el personal del Centro de Salud Tipo C ESPOCH Lizarzaburu. A nivel individual y grupal, se ha observado que los servidores públicos atraviesan por niveles altos de estrés laboral consecuencia del exceso de trabajo, turnos prolongados, y presión constante en la atención a los pacientes y una comunicación efectiva entre servidores.

Estas circunstancias perjudican nocivamente la productividad del personal, causando desmotivación, agotamiento, fallos en la prestación de servicios. Este enfoque permite comprender como las vivencias personales y las rutinas diarias afectan directamente la calidad del servicio y ambiente laboral.

Análisis Macro

Desde la perspectiva macro, se reconoce que el estrés ocupacional no solo proviene de factores internos del Centro de Salud, sino que también está condicionado por elementos estructurales y organizativos de carácter más extenso. Entre ellos se incluyen la limitada asignación de personal por parte de las entidades sanitarias, la ausencia de políticas públicas eficaces orientadas al bienestar laboral, y una cultura institucional centrada en la productividad, sin brindar un respaldo adecuado a los trabajadores. Este conjunto de condiciones genera un ambiente laboral demandante, con escasa atención a la salud mental del equipo y sin estrategias sostenibles para prevenir el estrés. A través de este enfoque se evidencia como las decisiones administrativas, las regulaciones nacionales y la gestión institucional influyen de manera indirecta en el rendimiento operativo del personal.

5.7 Análisis Situacional

PESTEL

Tabla 10:
Pestel

DIMENSIÓN POLÍTICA		ANÁLISIS	AMENAZA /OPORTUNIDAD
Políticas	Intervención del gobierno y políticas públicas de salud	Posibilidad de recibir apoyo técnico, financiamiento y recursos humanos a través de programas impulsados por el Estado.	OPORTUNIDAD
Políticas	Reducción del presupuesto en salud	Disminución de personal, insumos médicos y servicios, afectando directamente la calidad de atención.	AMENAZA
Políticas	Planes nacionales de salud	Acceso a capacitaciones, programas de prevención, equipos médicos y campañas masivas respaldadas por el gobierno.	OPORTUNIDAD
Políticas	Inestabilidad política o cambio de gobierno	Riesgo de discontinuidad de programas, recortes o cambios abruptos en políticas que afectan la planificación.	AMENAZA
Políticas	Normativas y regulación sanitaria	Establecen estándares de calidad y seguridad en la atención que elevan el prestigio y confianza en el centro.	OPORTUNIDAD
DIMENSIÓN ECONÓMICA		**ANÁLISIS**	**AMENAZA /OPORTUNIDAD**
Económica	Asignación de presupuesto públi	Aumento del presupuesto estatal permite ampliar servicios, contratar más personal y mejorar infraestructura.	OPORTUNIDAD
Económica	Crecimiento económico del país	Mayor recaudación fiscal puede traducirse en mayor inversión en el sistema de salud.	OPORTUNIDAD
Económica	Inflación y aumento de costos	Incremento en los precios de medicamentos, equipos e insumos afecta la capacidad de respuesta del centro.	AMENAZA
Económica	Inversión privada en salud	Competencia desleal o priorización de lo privado sobre lo público, afectando la equidad en el acceso.	AMENAZA
Económica	Nivel de pobreza y desempleo en la población	Alta demanda de atención gratuita sin recursos suficientes para cubrirla adecuadamente.	AMENAZA
DIMENSIÓN SOCIAL		**ANÁLISIS**	**AMENAZA /OPORTUNIDAD**
Social	Tasas de envejecimiento y crecimiento poblacional	La mayor demanda puede superar la capacidad del centro, generando listas de espera, estrés del personal y posible insatisfacción de los usuarios.	AMENAZA
Social	Crecimiento de la participación comunitaria	La comunidad apoya campañas de salud y fortalece el trabajo del centro.	OPORTUNIDAD
Social	Cultura o creencias contrarias a la medicina moderna	Dificultan campañas de vacunación y prevención.	AMENAZA
Social	Estilos de vida poco saludables (sedentarismo, mala alimentación, consumo de sustancias)	Justifica y fortalece programas de prevención, educación sanitaria y promoción de estilos de vida saludables.	OPORTUNIDAD
Social	Cambio de valores sociales hacia la equidad y el acceso universal	Favorece la demanda de un sistema de salud más inclusivo, con enfoque de derechos, género e interculturalidad.	OPORTUNIDAD

DIMENSIÓN TECNOLÓGICA		ANÁLISIS	AMENAZA /OPORTUNIDAD
Tecnológica	Digitalización del sistema de salud (historias clínicas electrónicas, citas en línea)	Mejora la eficiencia, reduce el uso de papel, permite seguimiento de pacientes y agiliza procesos administrativos.	OPORTUNIDAD
Tecnológica	Falta de capacitación del personal en nuevas tecnologías	Reduce la eficiencia y puede provocar errores en el uso de sistemas o equipos.	AMENAZA
Tecnológica	Aplicaciones móviles y sistemas de seguimiento de pacientes	Empoderan al paciente en el autocuidado (recordatorios de medicación, control de citas, registro de síntomas).	OPORTUNIDAD
Tecnológica	Automatización de procesos y equipos médicos modernos	Alta inversión inicial y mantenimiento costoso que puede ser inasequible para centros con bajo presupuesto.	AMENAZA
Tecnológica	Uso de plataformas de telemedicina	Permite atención remota, reduce barreras geográficas y mejora el acceso.	OPORTUNIDAD
DIMENSIÓN ECOLÓGICA		**ANÁLISIS**	**AMENAZA /OPORTUNIDAD**
Ecológica	Implementación de energías renovables	Altos costos de instalación inicial y falta de especialistas técnicos.	AMENAZA
Ecológica	Gestión de los residuos hospitalarios	Mal manejo puede provocar contaminación, sanciones legales y daño a la salud pública.	AMENAZA
Ecológica	Cambio climático y fenómenos climáticos extremos	El mal uso de recursos impacta negativamente en la operación del centro de salud, aumentando los costos y el impacto ambiental.	AMENAZA
Ecológica	Educación ambiental al personal y usuarios	Formación sobre prácticas ecológicas fortalece el compromiso del personal y mejora la imagen ante la comunidad.	OPORTUNIDAD
Ecológica	Participación en campañas ecológicas comunitarias	Mejora la relación con la comunidad y promueve la salud desde un enfoque integral y sostenible.	OPORTUNIDAD
DIMENSIÓN LEGAL		**ANÁLISIS**	**AMENAZA /OPORTUNIDAD**
Legal	Leyes que fomentan la inversión en salud	Facilita la obtención de fondos públicos o privados, mejorando la infraestructura y los servicios del centro de salud.	OPORTUNIDAD
Legal	Protección de derechos laborales del personal sanitario	Mejora el bienestar y la satisfacción del personal médico, lo que puede aumentar la productividad y la calidad del servicio.	OPORTUNIDAD
Legal	Regulaciones sobre privacidad y protección de datos	Garantiza que los datos de los pacientes estén protegidos, fortaleciendo la confianza y el cumplimiento de estándares éticos.	OPORTUNIDAD
Legal	Incentivos fiscales para centros de salud ecológicos	Ofrece beneficios impositivos para la implementación de prácticas sostenibles, mejorando la rentabilidad del centro y su responsabilidad ambiental.	OPORTUNIDAD
Legal	Licenciamiento y acreditación de cen	La falta de licencias o acreditación puede resultar en la suspensión de actividades o en sanciones que afecten la viabilidad del centro.	AMENAZA

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Análisis

El análisis PESTEL realizado al Centro de Salud Tipo C ESPOCH permite entender cómo distintos factores externos inciden en su funcionamiento. A nivel político, se reconocen oportunidades valiosas como el apoyo del gobierno y las políticas públicas de salud, aunque también existen riesgos asociados a la inestabilidad política y a posibles recortes presupuestarios. En el aspecto económico, el crecimiento del país y la asignación de recursos públicos representan puntos favorables, pero la inflación, la falta de inversión privada y el desempleo dificultan la estabilidad del sistema. Socialmente, la mayor participación de la comunidad y los cambios hacia una sociedad más equitativa ofrecen un panorama esperanzador, aunque se debe prestar atención a problemas como los estilos de vida poco saludables y ciertas creencias que aún limitan el uso de servicios médicos. En lo tecnológico, hay avances como la digitalización y la telemedicina que mejoran el acceso y la eficiencia, aunque la capacitación del personal sigue siendo un reto. En cuanto al entorno ambiental, la conciencia ecológica y la participación en campañas verdes son factores positivos, pero también se enfrentan amenazas como la mala gestión de residuos y los efectos del cambio climático. Por último, desde lo legal, las normativas que promueven la inversión y la protección de derechos fortalecen al centro, aunque el cumplimiento de procesos de acreditación puede convertirse en un desafío si no se gestionan adecuadamente.

5.8 Fuerzas actuantes internas y externas

5.8.1 Listado de fuerzas actuantes internas

Tabla 11:
Fuerzas Actuantes internas

LISTADO DE FUERZAS ACTUANTES INTERNAS	
1	Compromiso del personal en sus funciones y responsabilidades laborales.
2	Trabajo en equipo sólido y colaborativo
3	Liderazgo en el personal para al desarrollo continuo de habilidades
4	Empatía con pacientes y familiares
5	Aplicación de las prácticas de sostenibilidad ambientales en la institución
6	Calidad de en la atención a los usuarios
7	Cultura organizacional e inclusión
8	Clima laboral positivo
9	Capacidad de innovación en procesos asistenciales y administrativos.
10	Uso eficiente de recursos
1	Falta de personal en diferentes áreas del centro de salud
2	Falta de pausas activas durante la jornada laboral
3	Comunicación interna inapropiada
4	Escasa capacitación en los diferentes departamentos
5	Jornadas extendidas sin compensación .
6	Inadecuado sistema de evaluación del desempeño.
7	Infraestructura insuficiente en algunas áreas críticas.
8	Desigual distribución del trabajo entre áreas o turnos.
9	Planes de contingencia desactualizados
10	Falta de incentivos.

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.8.2 Perfil estratégico de fuerzas actuantes internas

Tabla 12:
Perfil estratégico interno

PERFIL ESTRATÉGICO DE FUERZAS ACTUANTES INTERNAS						
N.º	**FUERZAS ACTUANTES INTERNAS**	**- -**	**-**	**I**	**+**	**+ +**
1	Compromiso del personal en sus funciones y responsabilidades laborales.				X	
2	Trabajo en equipo sólido y colaborativo.					X
3	Liderazgo en el personal para al desarrollo continuo de habilidades.				X	
4	Empatía con pacientes y familiares.					X
5	Aplicación de las prácticas de sostenibilidad ambientales en la institución.				X	
6	Calidad en la atención a los usuarios.					X
7	Cultura organizacional e inclusión.					X
8	Clima laboral positivo.				X	
9	Capacidad de innovación en procesos asistenciales y administrativos.				X	
10	Uso eficiente de recursos.					X
1	Falta de personal en diferentes áreas del centro de salud.		X			
2	Falta de pausas activas durante la jornada laboral.	X				
3	Comunicación interna inapropiada.	X				
4	Escasa capacitación en los diferentes departamentos.		X			
5	Jornadas extendidas sin compensación .		X			
6	Inadecuado sistema de evaluación del desempeño.		X			
7	Infraestructura insuficiente en algunas áreas críticas.	X				
8	Desigual distribución del trabajo entre áreas o turnos.		X			
9	Planes de contingencia desactualizados.	X				
10	Falta de incentivos.	X				

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.8.3 Priorización de fortalezas y debilidades

Tabla 13:
Priorización de fortalezas y debilidades

N°	FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	RESULTADO
1	Compromiso del personal en sus funciones y responsabilidades laborales.	0,10	2	0,2
2	Trabajo en equipo sólido y colaborativo	0,10	3	0,3
3	Liderazgo en el personal para al desarrollo continuo de habilidades	0,10	2	0,2
4	Empatía con pacientes y familiares	0,10	3	0,3
5	Aplicación de las prácticas de sostenibilidad ambientales en la institución	0,10	2	0,2
6	Calidad de en la atención a los usuarios	0,10	3	0,3
7	Cultura organizacional e inclusión	0,10	3	0,3
8	Clima laboral positivo	0,10	2	0,2
9	Capacidad de innovación en procesos asistenciales y administrativos.	0,10	2	0,2
10	Uso eficiente de recursos	0,10	3	0,3
	TOTAL	**1,00**		**2,5**
N°	**DEBILIDADES**	**PESO**	**CALIFICACIÓN**	**RESULTADO**
1	Falta de personal en diferentes áreas del centro de salud	0,10	2	0,2
2	Falta de pausas activas durante la jornada laboral	0,10	1	0,1
3	Comunicación interna inapropiada	0,10	1	0,1
4	Escasa capacitación en los diferentes departamentos	0,10	2	0,2
5	Jornadas extendidas sin compensación .	0,10	2	0,2
6	Inadecuado sistema de evaluación del desempeño.	0,10	2	0,2
7	Infraestructura insuficiente en algunas áreas críticas.	0,10	1	0,1
8	Desigual distribución del trabajo entre áreas o turnos.	0,10	2	0,2
9	Planes de contingencia desactualizados	0,10	1	0,1
10	Falta de incentivos.	0,10	1	0,1
	TOTAL	**1,00**		**1,5**

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.8.4 Listado de fuerzas actuantes externas

Tabla 14:
Fuerzas actuantes externas

LISTADO DE FUERZAS ACTUANTES EXTERNAS	
1	Aprovechamiento de políticas públicas de salud para el mejoramiento de los Servicios del Centro
2	Cumplimiento de normativas sanitarias vigentes
3	Expansión de servicios de salud mediante la equidad y acceso universal
4	Fortalecimiento de la imagen institucional
5	Inversiones para el mejoramiento de servicios médicos
6	Cumplimiento de derechos del personal en el ambiente laboral
7	Protección de datos personales de los pacientes
8	Aprovechamiento de incentivos fiscales
9	Acceso a fondos y recursos a través de los planes nacionales de salud
10	Aprovechando el crecimiento económico para inversión en infraestructura y tecnología
1	Recorte presupuestario en el sector salud
2	Inestabilidad política y cambios de gobierno
3	Crecimiento y envejecimiento poblacional
4	Creencias culturales y religiosas contrarias a la medicina moderna
5	Riesgo de obsolescencia ante la automatización y modernización de equipos médicos
6	Cambio climático
7	Desafíos económicos y técnicos para la implementación de energías renovables
8	Inflación en los costos operativos que dificultan la gestión financiera y la adquisición de insumos médicos
9	Resistencia al cambio por parte de actores internos o externos ante procesos de modernización
10	Elevado nivel de pobreza y desempleo que aumenta la demanda gratuita de servicios

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.8.5 Perfil estratégico de fuerzas actuantes externas

Tabla 15:
Perfil estratégico externo

PERFIL ESTRATEGICO DE FUERZAS ACTUANTES EXTERNAS						
N.º	**FUERZAS ACTUANTES INTERNAS**	**- -**	**-**	**I**	**+**	**+ +**
1	Aprovechamiento de políticas públicas de salud para el mejoramiento de los Servicios del Centro				X	
2	Cumplimiento de normativas sanitarias vigentes					X
3	Expansión de servicios de salud mediante la equidad y acceso universal					X
4	Fortalecimiento de la imagen institucional					X
5	Inversiones para el mejoramiento de servicios médicos				X	
6	Cumplimiento de derechos del personal en el ambiente laboral					X
7	Protección de datos personales de los pacientes					X
8	Aprovechamiento de incentivos fiscales				X	
9	Acceso a fondos y recursos a través de los planes nacionales de salud				X	
10	Aprovechando el crecimiento económico para inversión en infraestructura y tecnología				X	
1	Recorte presupuestario en el sector salud	X				
2	Inestabilidad política y cambios de gobierno	X				
3	Crecimiento y envejecimiento poblacional	X				
4	Creencias culturales y religiosas contrarias a la medicina moderna	X				
5	Riesgo de obsolescencia ante la automatización y modernización de equipos médicos		X			
6	Cambio climático		X			
7	Desafíos económicos y técnicos para la implementación de energías renovables		X			
8	Inflación en los costos operativos que dificultan la gestión financiera y la adquisición de insumos médicos		X			
9	Resistencia al cambio por parte de actores internos o externos ante procesos de modernización	X				
10	Elevado nivel de pobreza y desempleo que aumenta la demanda gratuita de servicios		X			

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.8.6 Priorización de oportunidades y amenazas

Tabla 16:
Priorización de oportunidades y amenazas

N°	OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	RESULTADO
1	Aprovechamiento de Políticas Públicas de Salud para el mejoramientode los Servicios del Centro	0,10	2	0,2
2	Cumplimiento de Normativas Sanitarias Vigewntes	0,10	3	0,3
3	Expansión de Servicios de Salud mediante la Equidad y Acceso Universal	0,10	3	0,3
4	Fortalecimiento de la Imagen Institucional	0,10	3	0,3
5	Inversiones para el mejoramiento de Servicios Médicos	0,10	2	0,2
6	Cumplimiento de Derechos del personal en el ambiente laboral	0,10	3	0,3
7	Protección de Datos Personales de los pacientes	0,10	3	0,3
8	Aprovechamiento de Incentivos Fiscales	0,10	2	0,2
9	Acceso a Fondos y Recursos a través de los Planes Nacionales de Salud	0,10	2	0,2
10	Aprovechando el Crecimiento Económico para Inversión en Infraestructura y Tecnología	0,10	2	0,2
TOTAL		1		2,5
N°	**AMENAZAS**	**PESO**	**CALIFICACIÓN**	**RESULTADO**
1	Recorte Presupuestario en el Sector Salud	0,10	1	0,1
2	Inestabilidad Política y Cambios de Gobierno	0,10	1	0,1
3	Crecimiento y Envejecimiento Poblacional	0,10	1	0,1
4	Creencias Culturales y Religiosas Contrarias a la Medicina Moderna	0,10	1	0,1
5	Riesgo de Obsolescencia ante la Automatización y Modernización de Equipos Médicos	0,10	2	0,2
6	Cambio Climático	0,10	2	0,2
7	Desafíos Económicos y Técnicos para la Implementación de Energías Renovables	0,10	2	0,2
8	Inflación en los Costos Operativos que Dificultan la Gestión Financiera y la Adquisición de Insumos Médicos	0,10	2	0,2
9	Resistencia al cambio por parte de actores internos o externos ante procesos de modernización	0,10	1	0,1
10	Elevado Nivel de Pobreza y Desempleo que Aumenta la Demanda Gratuita de Servicios	0,10	2	0,2
TOTAL		1		1,5

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

5.9 Foda Cruzado

Tabla 17:
Foda cruzado

FODA		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		1	Cumplimiento de normativas sanitarias vigentes	1	Recorte presupuestario en el sector salud
		2	Expansión de servicios de salud mediante la equidad y acceso universal	2	Inestabilidad política y cambios de gobierno
		3	Fortalecimiento de la imagen institucional	3	Crecimiento y envejecimiento poblacional
		4	Cumplimiento de derechos del personal en el ambiente laboral	4	Creencias culturales y religiosas contrarias a la medicina moderna
		5	Protección de datos personales de los pacientes	5	Resistencia al cambio por parte de actores internos o externos ante procesos de modernización
FORTALEZAS		**ESTRATEGIAS OFENSIVAS**		**ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA**	
1	Trabajo en equipo sólido y colaborativo	F1+F2+F3 / O2+O3 Aprovechar la empatía del personal, el trabajo colaborativo y la calidad en la atención para expandir servicios de salud en zonas desatendidas, fortaleciendo la equidad en el acceso y posicionando a la institución como referente en atención humana y eficaz.		(F2+F3+F4 / A4+A5): Aplicar una atención empática, de calidad e inclusiva que respete la diversidad cultural y religiosa, generando confianza en la comunidad y reduciendo la resistencia a prácticas médicas modernas a través de la sensibilización y el diálogo respetuoso.	
2	Empatía con pacientes y familiares			(F1+F4 / A2+A5): Aprovechar la cohesión del equipo y la cultura inclusiva para mantener la estabilidad institucional ante cambios políticos y enfrentar la resistencia interna y externa a los procesos de modernización con liderazgo y comunicación efectiva.	
3	Calidad de en la atención a los usuarios	F4+F5 / O1+O3+O5 Utilizar la cultura organizacional inclusiva y el uso eficiente de recursos para asegurar el cumplimiento de normativas sanitarias y la protección de datos personales, mejorando la reputación institucional mediante una gestión ética, transparente y moderna.			
4	Cultura organizacional e inclusión			(F1+F5 / A1+A3): Utilizar el trabajo colaborativo y el uso eficiente de recursos para enfrentar los recortes presupuestarios y atender el crecimiento y envejecimiento poblacional, optimizando procesos internos sin afectar la calidad del servicio.	
5	Uso eficiente de recursos				
DEBILIDADES		**ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN**		**ESTRATEGIAS DE DEFENSIVAS D-A**	
1	Falta de pausas activas durante la jornada laboral	(D1+D5 / O4+O3): Implementar programas de pausas activas e incentivos para mejorar el bienestar del personal, respondiendo al cumplimiento de derechos laborales y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional como empleador responsable.		(D1+D5 / A1+A3): Promover pausas activas e incentivos no monetarios para preservar la salud y motivación del personal frente a recortes presupuestarios y aumento de la demanda por envejecimiento poblacional, reduciendo ausentismo y rotación.	
2	Comunicación interna inapropiada	(D3+D4 / O1+O2): Aprovechar la obligación de cumplir con las normativas sanitarias y la oportunidad de expansión para actualizar planes de contingencia y mejorar la infraestructura en áreas críticas, asegurando una prestación de servicios más segura y efectiva.			
3	Infraestructura insuficiente en algunas áreas críticas.			(D3+D4 / A2+A1): Actualizar los planes de contingencia y priorizar mejoras básicas en infraestructura crítica para prepararse ante inestabilidad política o presupuestaria, asegurando la continuidad de los servicios esenciales.	
4	Planes de contingencia desactualizados	(D2 / O5+O3): Rediseñar los canales de comunicación interna para que sean efectivos, seguros y alineados con los principios de protección de datos, contribuyendo a una gestión más transparente que refuerce la imagen institucional.		(D2 / A4+A5): Reformular los canales y mensajes de comunicación interna para fomentar la apertura al cambio, considerando sensibilidades culturales y religiosas, y promoviendo procesos de modernización de manera gradual y participativa.	
5	Falta de incentivos.				

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Análisis

El análisis FODA del Centro de Salud Tipo C ESPOCH evidencia un panorama amplio que permite identificar tanto los aspectos que fortalecen su gestión institucional como aquellos que requieren mejoras urgentes. Se destacan fortalezas importantes como el trabajo en equipo, la empatía en la atención al usuario y el uso eficiente de los recursos, que, al combinarse con oportunidades como el cumplimiento de normativas y la expansión de los servicios de salud, abren el camino para posicionar al centro como un referente de atención integral y humana. Sin embargo, también se evidencian debilidades significativas como la falta de pausas activas, deficiencias en la infraestructura y planes desactualizados, que pueden limitar el rendimiento del personal y afectar la calidad del servicio. Estas debilidades se ven agravadas por amenazas externas como la inestabilidad política, los recortes presupuestarios y ciertas creencias sociales que dificultan la aceptación de la medicina moderna. Ante este contexto, se vuelve indispensable implementar estrategias que fortalezcan el bienestar del personal, mejoren la infraestructura y refuercen la comunicación institucional. Asimismo, es fundamental mantener un enfoque inclusivo y participativo que permita afrontar los retos desde la colaboración, la innovación y el compromiso social, asegurando así una mejora continua en la atención y en la gestión administrativa del centro

5.10 Matriz de Estrategias

Tabla 18:
Estrategia de aprovechamiento

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO		COSTO/ PRESUPUESTO
						INICIO	FIN	
1	Aprovechar la empatía del personal, el trabajo colaborativo y la calidad en la atención para expandir servicios de salud en zonas desatendidas, fortaleciendo la equidad en el acceso y posicionando a la institución como referente en atención humana y eficaz.	Identificar y priorizar zonas con bajo acceso a servicios de salud	Tener un diagnóstico de 3 zonas vulnerables	Nº de zonas identificadas y priorizadas.	Coordinador de planificación	jun-25	jul-25	$500 USD
		Implementar brigadas móviles de atención básica con el personal existente.	Atender a 500 personas en zonas priorizadas	Nº de brigadas móviles realizadas y pacientes atendidos por brigada.	Coordinador de brigadas móviles	jul-25	nov-25	$3,000 USD
		Difundir los servicios a través de radios comunitarias y redes sociales.	Informar al 70% de la población de zonas priorizadas	Nº de personas alcanzadas a través de las radios y redes sociales (alcance).	Coordinador de comunicación	jun-25	dic-25	$2,500 USD

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Tabla 19:
Estrategia de implementación

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO		COSTO/ PRESUPUESTO
						INICIO	FIN	
2	Implementar programas de pausas activas e incentivos para mejorar el bienestar del personal, respondiendo al cumplimiento de derechos laborales y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional como empleador responsable.	Implementar pausas activas diarias para todo el personal.	Realizar pausas activas diarias al menos 3 veces por semana para el 100% del personal.	Nº de pausas activas realizadas por semana. % de personal participando.	Recursos humanos Coordinador de bienestar	jul-25	dic-25	$1,000 USD
		Crear un sistema de incentivos basado en rendimiento y asistencia.	Implementar un sistema de incentivos para el 80% del personal basado en desempeño y asistencia en los próximos 3 meses.	% de personal beneficiado con incentivos. Índice de satisfacción laboral.	Recursos humanos Coordinador de incentivos	jul-25	oct-25	$2,500 USD
		Realizar talleres de bienestar físico y emocional.	Nº de talleres realizados. % de personal participante.	Nº de talleres realizados. % de personal participante.	Coordinador de salud laboral	jul-25	dic-25	$1,500 USD

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Tabla 20:
Estrategia de obligación
Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO		COSTO/ PRESUPUESTO
						INICIO	FIN	
3	Aprovechar la obligación de cumplir con las normativas sanitarias y la oportunidad de expansión para actualizar planes de contingencia y mejorar la infraestructura en áreas críticas, asegurando una prestación de servicios más segura y efectiva.	Revisar y actualizar el plan de contingencia del centro de salud.	Contar con un plan de contingencia actualizado y validado por autoridades en 2 meses.	Plan actualizado y aprobado por entidad reguladora.	Responsable de gestión de riesgos / Director del centro	jun-25	jul-25	$800 USD
		Realizar diagnóstico técnico de infraestructura en áreas críticas (emergencia, farmacia, consulta externa).	Identificar al 100% las necesidades de infraestructura en 3 áreas críticas.	Informe técnico validado con diagnóstico de necesidades por área.	Responsable de infraestructura / Técnico en mantenimiento	jul-25	ago-25	$1,200 USD
		Ejecutar mejoras básicas en infraestructura prioritaria según diagnóstico (pintura, iluminación, ventilación).	Ejecutar al menos 3 mejoras estructurales básicas en áreas críticas antes de diciembre.	Nº de mejoras ejecutadas vs planificadas. % de cumplimiento del plan.	Administrador del centro / Encargado de obra	ago-25	dic-25	$4,000 USD

Tabla 21:
Estrategia de aplicación

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO		COSTO/ PRESUPUESTO
						INICIO	FIN	
4	Aplicar una atención empática, de calidad e inclusiva que respete la diversidad cultural y religiosa, generando confianza en la comunidad y reduciendo la resistencia a prácticas médicas modernas a través de la sensibilización y el diálogo respetuoso.	Capacitar al personal en atención con enfoque intercultural y empático.	Capacitar al 100% del personal en temas de diversidad cultural y comunicación empática en 2 meses.	Nº de participantes capacitados / % del total del personal.	Responsable de Talento Humano / Facilitador externo	jul-25	ago-25	$1,500 USD
		Realizar encuentros comunitarios con líderes locales y representantes de diversas culturas y religiones.	Realizar al menos 4 encuentros comunitarios en 6 meses.	Nº de encuentros realizados y diversidad de participantes involucrados.	Coordinador de participación comunitaria	ago-25	dic-25	$1,200 USD
		Diseñar e implementar materiales de difusión inclusivos y culturalmente adecuados.	Elaborar y distribuir 5 tipos de materiales informativos adaptados culturalmente.	Nº de materiales producidos y distribuidos / nivel de comprensión reportado.	Responsable de comunicación / Promotores comunitarios	sept-25	dic-25	$1,300 USD

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

CONCLUSIONES

- ✓ Diagnóstico del estrés ocupacional: Se evidenció que el personal de salud enfrenta altos niveles de presión laboral, manifestados en sobrecarga de trabajo, fatiga física y emocional, así como dificultades en la comunicación y en la cohesión entre compañeros. Esto repercute en un clima laboral que oscila entre lo regular y lo bueno, sin llegar a niveles de excelencia.
- ✓ Incidencia en el desempeño laboral: El análisis demostró que el estrés ocupacional afecta directamente al desempeño, reflejándose en la disminución de la motivación, el aumento de tensiones interpersonales, problemas en la toma de decisiones y un cumplimiento irregular de normas y protocolos. Estos factores limitan la productividad y la calidad del servicio brindado.
- ✓ Necesidad de intervención: Los resultados confirman que, para alcanzar un rendimiento óptimo en el centro de salud, es indispensable atender las fuentes del estrés ocupacional mediante acciones organizacionales y de apoyo psicosocial que fortalezcan el bienestar de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar sistemas periódicos de evaluación del clima laboral y de detección temprana de estrés ocupacional, con el fin de monitorear continuamente la situación del personal y adoptar medidas preventivas oportunas.
- ✓ Establecer programas de capacitación en manejo del estrés, comunicación asertiva y trabajo en equipo, orientados a mejorar la interacción interpersonal, la motivación y el desempeño de los servidores de salud.
- ✓ Aplicar estrategias institucionales como pausas activas, espacios de diálogo y apoyo psicológico, acompañadas de políticas que regulen la carga laboral, garanticen recursos adecuados y fortalezcan la gestión administrativa, para reducir el impacto del estrés en el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA/ WEBGRAFÍA

Álvarez Indacochea , B. V., Alfonso Porraspita, D., & Menoya Zayas, S. (2018). *Modelo para la gestión de la evaluaación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí.* Editorial Universitaria. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/122220?

Arana Benavidez, D. (2018). *Gestión de Talento Humano y sus efectos e el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizadodel Cantón Vinces.[Tesis de Ingenieria].* Repositorio Universidad Técnica de Babahoyo. https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4899/

Arias Gómez, J., Villacís Keever, M. Á., Novales, M., & Guadalupe , M. (2016). *El protoclo de investigación III: la población de estudio.* Redalyc. https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf

Aviles Vega, A. E. (2022). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en instituciones de educación superior.[Tesis de Magister].* Repositorio Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f0081d56

Blasco Hernández, T., & Otero García , L. (2010). *Técnicas Cualitativas.* Nure Investigación: https://www.nureinvestigacion.es/

Cabezas Lucio, G. E. (2023). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD,CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL.[TESIS DE MAESTRIA].* Repositorio UNACH. https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4899/

Carrasco Ruiz , R. E., Aucca Marín, J., Visa Quispe, S., Atajo Choquehuanca, J., & Satacruz Espinoza, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la eduación superior.* Editorial CLAEC. https://www.google.com.ec/books/edition/

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional.* MC GRAW HILL. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* MCGRAW-HILL INTERAMERICANA. https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/

Cólica, P. (2010). *mas psico-orgánicos son la causa de múltiples trastornos y enfermedades. En varios de los países del primer mundo está contemplado como enferme- dad profesional, lo que hasta hoy no sucede en nuestro país y por ese vacío legal se está generando una nueva.* Editorial Brujas. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/85373

Galindo Cáceres, L. (2010). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación.* PERASON EDUUCACIÓN. https://www.google.com.ec/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_en_sociedad/

GoogleMaps. (s.f.). *GoogleMaps*. GoogleMaps : https://www.google.com/maps/place/Centro+Salud+Espoch+-+Lizarzaburu/@-1.6474807,-78.6878693,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x91d307d94ccf402f:0x30c74fec8b396157!8m2!3d-1.6474807!4d-78.6852944!16s%2Fg%2F11bxb9thtw?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDMwNC4wIKXMDSoJLDEwMj

Hamui Sutton, A., & Varela Ruiz , M. (2007). *Metodologías de Investigación en Educación* . Redaly: https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf

Jankowski , F., & Sabourin, E. (2012). *Adaptacion al cambio para el desarrollo local.* agritrop: https://agritrop.cirad.fr/567529/1/document_567529.pdf

Karasek, R. (2004). *El estrés laboral y su impacto en la salud:Nuevas perspectivas.* Editorial McGraw-Hill.

Mendoza, S. (2011). *Método cualitativo de investigación.* scribd: https://es.scribd.com/document/381646531/Metodo-Cualitativo

Morocho Chilán, C. D. (2015). *El estrés laboral del personal de enfermeria y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital, Dr. Teodoro Maldonado Carbo.[Tesis de Maestría].* Repositorio Universidad Técnica de Babahoyo. https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1722

Patlán Pérz, J. (2023). *Estrés laboral: fundamentos teóricos, medición,investigación e intervención.* Universidad Nacional Autónoma de México. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/279431?

Pedraza, E. (2010). *Desempeño Laboral y estabilidad personal administrativocontratadode la facultad de medicina de la Universidad del Zulia.* Red Universidad del Zulia. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/17378?

Vidal Lacosta, V. (2019). *ÉL estsrés laboral: análisis y prevención.* Prensas de la Universidad de Zaragoza. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/113362

Yuquilema Guachilema, Z. D. (2015). *Efectos del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en el personal de salud del área quirúrgica del hospital IESS Riobamba.[Tesis de Magister].* Repositorio UNACH. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2531/1/

ANEXOS

Cronograma (Gantt)

Anexo 1:

Cronograma (Gantt)

N.º	TIEMPO ESTIMADO	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMB				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**																																				
2	Tema																																				
3	Descripción del problema																																				
4	Formulación del problema																																				
5	Preguntas de investigación																																				
6	Justificación																																				
7	Objetivos: General y Específicos																																				
8	**MARCO TEÓRICO**																																				
9	Antecedentes																																				
10	Científico																																				
11	Conceptual																																				
12	Legal																																				

13	Georreferencial																																			
14	**METODOLOGÍA**																																			
15	Tipo de investigación																																			
16	Enfoque de la investigación																																			
17	Método de investigación																																			
18	Técnica e instrumentos de recopilación de datos																																			
19	Universo																																			
20	Población																																			
21	Muestra																																			
22	Procesamiento de la información																																			
23	**ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**																																			
24	**PROPUESTA**																																			
25	Conclusiones																																			
26	Recomendaciones																																			
27	Entrega de proyecto de investigación																																			

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

PRESUPUESTO EJECUTADO

Anexo 2:
Presupuesto ejecutado

Presupuesto

Descripción	Valor unitario	Valor total
Suministro	$10	$20
Computadora	$600	$600
Copias	$20	$40
Impresiones	$40	$40
Anillado	$15	$30
Empastado	$30	$60
transporte	$20	$40
Arriendo	$30	$60
Internet	$10	$20
Alimentación	$40	$80
Imprevisto	$10	$20
Total	**$825**	**$1010**

Elaborado por: Leodan Carrera, Omar Casquete

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

Anexo 3:
Ficha de observación

N°	ESCALA	*Excelente*	*Bueno*	*Regular*	*Malo*	*Muy malo*
		5	4	3	2	1
INTERACCION ENTRE COMPAÑEROS						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					
LENGUAJE CORPORAL Y EXPRESIONES FACIALES						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					
COMPORTAMIENTO DURANTE LA JORNADA LABORAL						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					
CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROTOCOLOS						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					
ACTITUD Y MOTIVACIÓN LABORAL						
1	Área Administrativa					
2	Área Medica					
3	Área de servicios clínicos y técnicos					
4	Área de trabajo social					

Anexo 4:
Focus Group

Criterio	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
1. ¿Cómo describirías la forma en que te relacionas y trabajas con tus compañeros dentro del centro de salud?				
2. ¿Consideras que el lenguaje corporal y las expresiones faciales influyen en la comunicación entre compañeros o con los usuarios? ¿Puedes compartir algún ejemplo? ¿Puedes compartir algún ejemplo?				
3. Durante la jornada laboral, ¿qué actitudes o comportamientos se consideran importantes para mantener un buen desempeño y ambiente de trabajo?				
4. ¿Qué tan fácil o difícil te resulta cumplir con las normas y protocolos establecidos en tu área de trabajo?				
5. ¿Qué haces cuando surge un problema inesperado durante tu jornada? ¿Te sientes con libertad y apoyo para tomar decisiones?				
6. ¿Qué aspectos influyen en tu motivación para realizar tu trabajo día a día? ¿Hay algo que te ayudaría a sentirte más motivado/a en tus funciones?				

Anexos de recopilación de información

Anexo 5:
Recopilación de información



Institución donde se aplicó la ficha de observación



Aplicación de ficha de observación área médica



Recolección de información área administrativa



Receptando información

Certificado de ingles

Anexo 6:
Certificado de ingles

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

ABSTRACT

The present research examined how occupational stress affected the performance of staff working at the ESPOCH Lizarzaburu Type C Health Center, located in Riobamba, Chimborazo Province. The study was based on the observation that, in the health field, especially in public institutions, there were working conditions that generate high levels of emotional pressure, overload of activities and situations that have a negative impact on the effieciency of workers, the main purpose of the work was to identify how stress influences the development of staff functions. To achieved it, a qualitative approach was adopted using observation sheets and focus groups, with the aim of gaining an in-depth understanding of the team's experiences, opinions and emotions regarding their work environment. The analysis revealed recurrent symptoms of occupational stress such as physical and mental fatigue, loss of motivation, tensions among colleagues and difficulties in decision making, which affected productivity, quality of care and the work environment of the center. As a result, a proposal was made to improve the emotional well-being of employees, which included the creation of spaces for dialogue, training sessions on stress management and the formulation of internal policies to promote the care of the mental health of the staff. This research contributed valuable elements to academic and institutional knowledge and offered a useful basis for implementing concrete actions to promote a healthy, humane and efficient work environment in the health system.

Key words: Work performance, Stress, Work climate, Performance evaluation.

Mgs. Lucy Paziño C
DIRECTORA DIUEB
Revisado y aprobado

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Carta de Aceptación

Anexo 7:
Carta de aceptación

REPÚBLICA DEL ECUADOR

Ministerio de Salud Pública

Riobamba, 09 de enero del 2025

Ing. Gina Alarcón
Coordinadora de Titulación e Integración Curricular
Universidad Estatal de Bolívar

Reciba un cordial saludo

El Centro De Salud Tipo C Espoch Lizarzaburu a través de la presente, me complace comunicarle, se otorga el permiso de realizar el Proceso de Titulación (Tesis de Grado) a los señores, **Carrera Veloz Vinicio Leodan** con cédula de ciudadanía **N° 0202519062**, **Casquete Castillo Omar Steven** con cédula de ciudadanía **N° 0950615336**, en nuestro distinguido establecimiento, en el cual deberá acatarse a las indicaciones dadas el día que se empezara son su actividad solicitada.

Quedamos a su disposición para coordinar los detalles necesarios y brindarles el apoyo requerido para el desarrollo exitoso de su tesis.

Deseándole el mayor de los éxitos en este proceso y esperando que esta experiencia sea fructífera para su desarrollo profesional.

ATENTAMENTE

Firmado electrónicamente por:
IVAN RODRIGO CONGACHA AUSHAY

Dr. Ivan Congacha Ausay
ADMINISTRADOR TÉCNICO DEL CS. ESPOCH LIZARZABURU
Celular: 099 289 2819
Correo: csespoch.lizarzaburu@gmail.com

EL NUEVO ECUADOR

Certificado del Turnitin

Anexo 8:
Certificado de Turnitin

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 20 de mayo del 2025

CERTIFICADO

A petición de la/las parte/s interesada/s:

Que los estudiantes/s: **Vinicio Leodan Carrera Veloz y Omar Steven Casquete Castillo,** presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: ""**El Desempeño Laboral en el Centro de Salud Tipo C, ESPOCH Lizarzaburu de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, 2025.**", para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja el 7% de similitud, que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Lic. Fidel Alberto Castro Berio
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Captura de Turnitin

Anexo 9:
Captura de Turnitin

Proyecto de investigación Final CARRERA CASQUETE pdf.pdf

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:460842807

Fecha de entrega
20 may 2025, 9:03 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 may 2025, 9:14 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Proyecto de investigación Final CARRERA CASQUETE pdf.pdf

Tamaño de archivo
1.6 MB

98 Páginas

18.973 Palabras

112.504 Caracteres

turnitin Página 2 of 104 - Integrity Overview

7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 8 words)
- Submitted works
- Internet sources

Top Sources

0% Internet sources
7% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

0280732303
Fidel Alberto Costa Bello