# MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

**Estudiante:**

CLAUDIA MARICELA QUEZADA ARIAS.

Cuenca, 12 de Octubre del 2021.

# FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## Análisis comparativo sobre la prevalencia de estrés laboral entre el personal administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay

Maestría en Salud y Seguridad Ocupacional

Estudiante: Claudia Maricela Quezada Arias

Director: César Jaramillo Ullauri

Cuenca, Ecuador

**Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a Dios por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar cumpliendo mis objetivos, a mis padres por su apoyo incondicional.

**Agradecimientos**

Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella, gracias a mis padres, mi hermana y sobrina ya que son mi motor día a día para cumplir mis sueños, a mis profesores que con su conocimiento inculcaron a forjar mi carrera, a mi tutor por sus enseñanzas impartidas, a Dios por nunca abandonarme y poder continuar con mis metas.

**Resumen**

Se presenta un estudio de carácter comparativo, cuantitativo, cualitativo y descriptivo sobre la prevalencia del estrés laboral en el personal administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay, a partir de la observación del ejercicio laboral y la percepción del estrés. Se estima, como hipótesis, que las condiciones desfavorables en el entorno de trabajo determinan la predominancia de estrés laboral en ambos grupos. Por ende, se aplica el instrumento de la Encuesta de Apreciación Laboral (EAE), que arroja datos que se ponderan para una discusión que reconoce el nivel de influencia psicosocial del ambiente laboral, para elaborar un diseño de intervención.

**PALABRAS CLAVE**

Estrés laboral, prevalencia, personal administrativo, medicina operativa, desempeño, entidad de salud.

**ABSTRACT Y KEYWORDS**

Abstract.

A comparative, quantitative, qualitative, and descriptive study is presented on the prevalence of work stress in the administrative and operational medical personnel of the Rural Social Security of Azuay, based on the observation of labor and the perception of stress. It is estimated, as a hypothesis, that the unfavorable conditions in the work environment determine the predominance of work stress in both groups. Therefore, the instrument of the Labor Appreciation Survey (EAE) is applied, which yields datathat are weighted for a discussion that recognizes the level of psychosocial influence of the work environment, to develop an intervention design.

**KEYWORDS**

Work stress, prevalence, administrative staff,operative medicine, performance,health entity.

Translated by

Claudia Maricela Quezada Arias. Languaje Unit

## INDICE DEL CONTENIDO

1. INTRODUCCION……6
3. RESULTADOS……9
3.1. Ponderación…….....10
3.1.1. Percepción general sobre el trabajo……..10
3.1.2. Situación económica y proyecto de vida……..12
3.1.3.Aspectos organizacionales, ambiente laboral……..14

3.2. Estudio de Grupo Focal…….18
3.2.1. Precisiones técnicas sobre la entrevista……..18
3.2.2.Matriz consolidada……...…….19
3.2.3.Analisis de respuestas……..……...34
4. DISCUSION……..35
5. CONCLUSION……..38
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS……..39
ANEXOS……41

## INDICE DE FIGURAS, TABLAS Y ANEXOS

Gráfico1.Competitividad laboral……10
Gráfico 2. Estar en Paro……11
Gráfico 3. Presentarse a una entrevista de selección o concurso de méritos y oposición…..11
Gráfico 4. Aumento constante del costo de vida……12
Gráfico 5. Situación económica o propia de la familia……12
Gráfico 6. Deudas y préstamos……13
Gráfico 7. Baja remuneración de ingresos……..13
Gráfico 8. Medida de percepción sobre el futuro profesional……14
Gráfico 9. Competitividad laboral……..14
Gráfico 10. Sobrecarga de tareas y funciones laborales……..15
Gráfico 11. Ambiente físico de lugar de trabajo……..15
Gráfico 12. Falta de alicientes en el trabajo……16
Gráfico14. Trabajar con público exigente……16
Gráfico 15. No poder realizar el trabajo como se quisiera……17
Gráfico 16. Dependencia de medio de transporte privado o público para transportarse…….18

Autora: Claudia Maricela Quezada Arias

Trabajo final de maestría

Director: César Jaramillo Ullauri

27 de diciembre de 2020

**Análisis comparativo sobre la prevalencia de estrés laboral entre el personal administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay.**

## 1. INTRODUCCIÓN

Frente al actual escenario progresivo de la globalización, la discusión sobre el bienestar tiene, cada vez más, una mayor envergadura en todos los ámbitos profesionales; por consiguiente, es necesario analizar las garantías y circunstancias dentro del escenario laboral para la estabilidad emocional de los trabajadores, toda vez que este influye directamente en las condiciones de vida. Desde esta consideración, se estiman factores que apuntan a la percepción, al estado emocional y a la salud dentro del ambiente laboral, en todas las ramas, de las que, evidentemente, el sector salud no está exento. Esto permite entender, según López *et al* (2012), que la problemática se comprende desde “la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y puede generarse por el trabajo en si o el contexto social o de organización del entorno” (1).

Las implicaciones aducidas al estrés laboral vislumbran el nivel en que permean los demás ámbitos de la vida del trabajador, especialmente en lo que concierne a su salud; por ende, son cuantiosos los estudios que se ocupan de esta problemática, como el de Stravoula, Griffiths y Cox (2004), quienes anotan que “un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral” (2) y es claro que estas circunstancias afectan todas las ramas y no solo tienen efectos en la vida del funcionario, sino también en los resultados o propósitos de las instituciones: “El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés” (Griffiths y Cox 2004); por consiguiente, esta investigación tiene como propósito realizar un examen acucioso sobre la percepción del escenario laboral, para un diseño posterior que defina medidas para prevenir y subsanar el estrés en el sector de la salud.

Si bien el propósito es exigente y siempre quedará mucho más por desarrollar, se ha delimitado el estudio para la población del personal administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay, en Ecuador, a fin de que puedan generarse réplicas o ampliaciones que se apoyen en los datos recopilados y en la discusión, para llevar a efecto adelantos investigativos que se ocupen del bienestar laboral. Dicho esto, se establece, como objetivo principal, evaluar el nivel de estrés laboral en el sector administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay, para planificar una propuesta de intervención, de lo que se discriminan otros objetivos subyacentes: examinar los resultados de los test de estrés laboral, para ponderar las implicaciones en el personal. Comparar las muestras en funcionarios administrativos y médicos operativos, para analizar las condiciones del escenario laboral. Intervenir las variables independientes y dependientes, analíticamente, para correlacionar los resultados de estudio; y, finalmente, enumerar medidas que podrían mejorar la calidad de vida y el desempeño de los funcionarios, además de diseñar una propuesta de intervención, de acuerdo con los estudios realizados.

Aunque son claras las intenciones de un estudio de estas características, también es propicio mencionar el desafío ante las primeras limitaciones que pueden surgir, y el primero puede ser el nivel de eficacia de las evaluaciones, para concretar un verdadero alimento para el desarrollo del problema de investigación; ante estas consideraciones, D´Anello *et al* (2000) mencionan que “la evaluación de los eventos como estresantes depende de dos factores, aquellos relacionados con la persona y los relacionados con el ambiente. Los factores personales incluyen características intelectuales, motivacionales y de personalidad” (3). Dicho esto, es de estimar que el estudio no solo debe enfocar en los elementos exteriores y posiblemente causantes de niveles considerables de estrés, sino también en los efectos interiores que se pueden desencadenar o intensificar en los trabajadores.

Dentro el planteamiento de las consecuencias, se puede reconocer el nivel de desempeño de los trabajadores cuando están inmersos en circunstancias inviables para su sano ejercicio, influyendo en derivaciones patológicas que se estiman desde la precarización: “El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo” (López et al. 2012); frente a esto, el problema destinado para esta investigación es cómo predomina el estrés laboral en los funcionarios administrativos y el personal médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay. Asimismo, se destina, a modo de hipótesis, que las condiciones desfavorables en el entorno determinan la predominancia de estrés laboral en ambos personales; para lo que, por tanto, se recogen datos sustraídos de test debidamente avalados, a fin de determinar y discernir los resultados.

Karp (2019), basada en los datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en función de dirigir una definición consecuente sobre este tema, aduce que “el estrés laboral, es un padecimiento frecuente del mundo moderno, es la enfermedad del siglo XXI,

que pocos detectan a tiempo, se produce por el desequilibrio de las exigencias y presiones a los que un trabajador se enfrenta" (8). Así, se justificaría que la presente investigación apunta a un marco de actualidad coyuntural a la que todas las ramas, dentro del ejercicio laboral, se ven inmersas, desde un margen de consideración con los elementos que influyen y en los que se basa la presente investigación; por ende, es preciso fijar un derrotero de preguntas que permitirán abordar el problema: ¿qué nivel de prevalencia de estrés laboral hay entre el personal administrativo y el personal médico operativo?, ¿qué aspectos del ambiente laboral influyen en el estrés laboral de los funcionarios? y, de manera subyacente, ¿qué plan de medidas se pueden implementar para contrarrestar o prevenir el estrés laboral?

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### Proceso metodológico

Es evidente que uno de los primeros retos en el acercamiento a los estudios científicos es determinar qué enfoque o estrategia metodológica es la más aplicable para cada caso; sin embargo, cuando se plantea un problema de investigación y sus respectivas hipótesis, la metodología es uno de los puntos que mejor orden le dejan a los estudios; por ejemplo, Cadena-Iñiguez *et al* (2017) subrayan: "La eterna discusión de que método usar cuando se inicia una investigación, no ha llegado a su fin, dado que las ciencias duras o exactas exponen que el rigor científico debe llevar una serie de pasos secuenciados hasta aceptar o no una hipótesis" (11). Desde esta consideración, se reconoce el punto primario que hay que abordar, en términos de planificación, para llevar a efecto el presente trabajo.

El acercamiento a la población de estudio ha permitido reconocer la relevancia de llevar a efecto un análisis que relacione los dos grupos mayoritarios, el personal administrativo y el personal médico operativo. En virtud de esto, se ha tomado, como criterio básico de correlación, un enfoque comparativo, pues, en palabras de Collier (1993), "agudiza el poder descripción, y juega un papel fundamental en la formación de conceptos, enfocando similitudes sugestivas y contrastes entre casos" (10). Tal como se percibe, la preponderancia del estrés laboral, basada en las variables, compromete un ejercicio consciente y consecuente con dos realidades que pueden confluir o no.

Adicionalmente, como se trata de una recolección de datos que, desde la sistematización y la exposición de resultados, coadyuvará en una discusión evaluativa, se tiene en cuenta una perspectiva cuantitativa y cualitativa; ante esto, también vale aclarar que no son dos apuestas contrarias, sino que tienen un vínculo que facilita las posibilidades de análisis: "La oposición absoluta entre los métodos cuantitativos y cualitativos, es una falsa disputa, frente a ella se apoya por una complementariedad" (11). Desde esta acotación, la parte cuantitativa permite abordar los datos recolectados, desde sus sistematización y relación concreta,

mientras que la medida cualitativa facilita la reflexión y el estudio más directo sobre el fenómeno.

Así también, reconociendo la importancia de detallar los elementos que influyen en el tema de investigación, el estrés laboral, desde una óptica descriptiva, en consonancia con las preguntas de investigación y la hipótesis. Esta estrategia de investigación facilita la articulación, de manera complementaria y sólida, de la medida cuantitativa y cualitativa, pues "[…] consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores" (Morales 2011); esto, como puede verse, permite el abordaje de la problemática desde sus características y determinaciones dentro de la hipótesis.

De acuerdo con lo anterior, se reconoce que los objetivos se dirigen hacia un ejercicio de análisis consecuente con esta perspectiva metodológica, pues no solo se enfocan en el análisis como tal, sino que trascienden a un plano de conclusiones que facilita el levantamiento de un plan de intervención basado en la Encuesta de Apreciación Laboral (EAE), que mide los niveles de percepción del estrés laboral desde los empleados, lo que resulta favorable para el propósito prioritario de esta investigación.

**Población:** personal administrativo y médico operativo.

**Sitio:** Seguro Social Campesino del Azuay.

**Muestra:** se decide trabajar con el total de la población.

**Instrumentos:** Aplicará encuesta EAE-S Encuesta de Apreciación Estrés Socio Laboral.

## 3. RESULTADOS

La encuesta especializada de Escala de Estrés Socio Laboral (EAE-S) se ha difundido para su diligenciamiento en 52 funcionarios del personal médico operativo, y 45 de los administrativos, ambos del Seguro Social Campesino del Azuay. Se alcanzó, para el primer caso, un total de 46 respuestas, frente a 39 del segundo, estimándose que se cuenta con la respuesta del 88,46% y del 86,67% del total de la población determinada para el estudio, respectivamente. Se aclara, además, que no hay la misma cantidad de respuestas en todos los ítems; lo que se interpretaría más como una inaplicabilidad de quienes omitieron.

La encuesta comprende 50 ítems, de los cuales se discierne una escala de nivel afectación o influencia, cuando la respuesta previa es "sí". Concerniente a los criterios de

inclusión, se cumplió con el 98% de la población encuestada, mientras que solo hubo un 0,5% de factor de exclusión. Esto estima un gran rango de credibilidad en la recolección de datos, con un margen de error escaso.

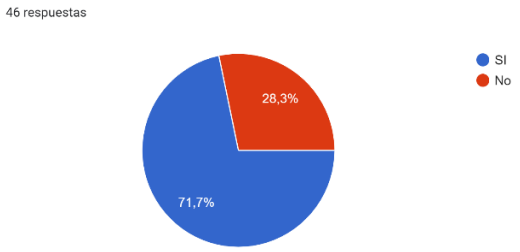
Para tener datos más concretos en función del problema de investigación y la hipótesis, se presentan a continuación los registros que más presentaron inclinación, demarcado desde la preponderancia.

### 3.1. Ponderación

En este caso, los ítems apuntan hacia una preponderancia de respuesta afirmativa, con un rango de 60% o más. En la parte izquierda, se encuentra la medida del personal médico operativo y, en la derecha, de los funcionarios administrativos.

#### ´3.1.1. Percepción general sobre el trabajo

Médico operativo




Personal administrativo

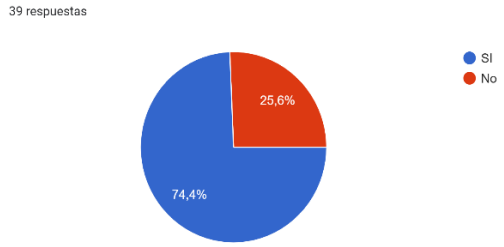



*Gráfico 1. Competitividad laboral*

Se puede deducir que, en el personal administrativo, hay una preponderancia de 3,3% en la percepción sobre la preocupación sobre la competitividad laboral, aunque se registra que ambos tipos de funcionarios mantienen un nivel de mayoría afirmativa. El 100% de los administrativos declara que hay un nivel de intensidad, mientras que, en los médicos operativos, el 80 %. En estos, se refleja que el 55,6% mantienen la preocupación ahora, frente al 65,7% de los primeros.

Médico operativo

Personal administrativo

*Gráfico 2. Estar en paro*

En este caso, el personal médico operativo manifiesta un 60,9% de inquietud de estar en paro, con una intensidad de poca, mucha o muchísima del 74,3% y un registro de preocupación actual del 57,8%. Del personal administrativo se deduce que la mayoría, o sea el 51,3%, no presenta incidencia de este factor, con una intensidad del 77% y un rango de actualidad del 55,6%. Es decir, hay una preponderancia del 12,2%.

Médico operativo

Personal administrativo

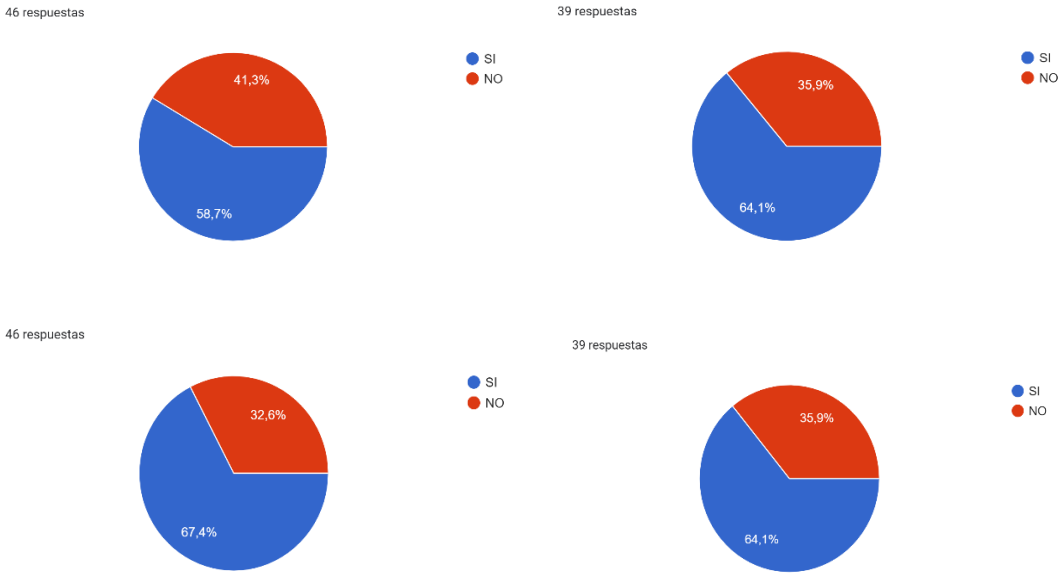



*Gráfico 3. Presentarse a una entrevista de selección o concurso de méritos y oposición*

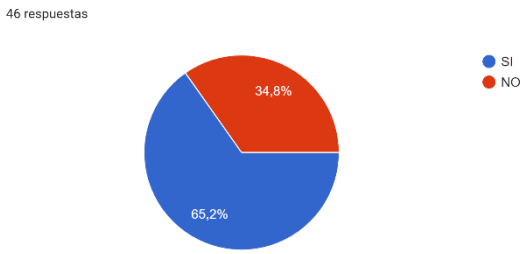
Se registra una preponderancia del 5,4% en lo que concierne a presentarse a una entrevista de trabajo, en el caso del personal administrativo, avalados en el 74,4% de intensidad, frente al 72,1% del médico operativo; pero este manifiesta preocupación actual mayoritaria del 64,3%, en comparación con el minoritario 44,7% del administrativo.

De otro lado, en lo que concierne a presentarse a un concurso de méritos y oposición, el personal médico operativo excede en 3,3% al administrativo, pero con una intensidad del

88,6% frente al 92,1% del segundo, que presenta una preocupación actual del 60%, en comparación con el 47,7% del primer caso.

### 3.1.2. Situación económica y proyecto de vida

Médico operativo




Personal administrativo

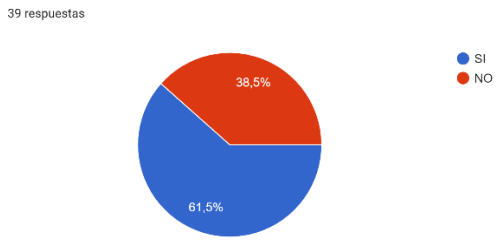
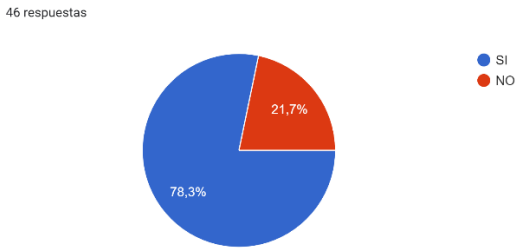



*Gráfico 4. Aumento constante del costo de vida*

El personal médico operativo registra una inquietud del 65,2%, excediendo en 3,7 puntos porcentuales al administrativo, con una alta intensidad del 25%, media del 43,2%, baja del 18,2% y nula del 13,6%, pero en el otro caso no hay intensidad nula. Hay una preocupación actual del 63,6% de los médicos y un 58,3% de los administrativos.

Médico operativo




Personal administrativo

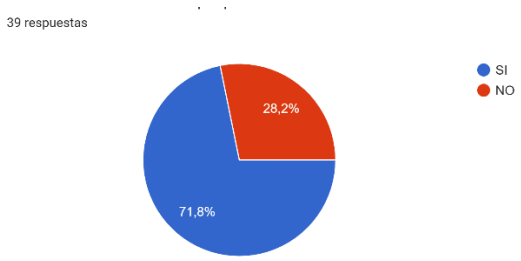
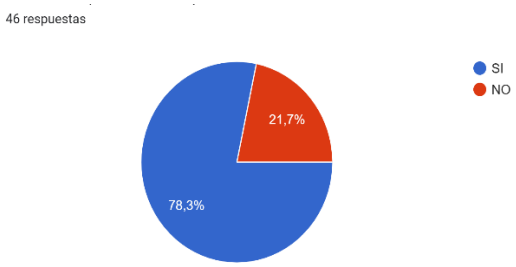



*Gráfico 5. Situación económica propia o de la familia*

El 78,3% del personal médico operativo aduce que sí le ha preocupado la situación económica propia o de la familia, con un 100% de poca, mucha o muchísima intensidad, además de un 60% de inquietud en su escenario actual de trabajo. Hay una preponderancia de 5,5%, “muchísima intensidad” del 11,8%, y 5,9% en lo que concierne a una preocupación actual. Ninguna de las poblaciones registra porcentaje de nulidad en el ítem subyacente de intensidad.

Médico operativo




Personal administrativo

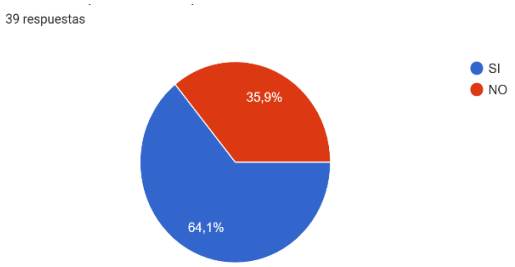
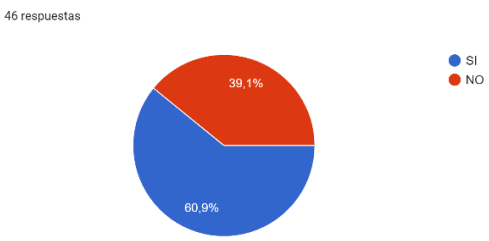



*Gráfico 6. Deudas y préstamos*

Se registra un predominio porcentual del 14,2% del personal médico sobre el administrativo, a raíz de los respectivos 78,3% y 64,1%, sin mayor contemplación de diferencia en la intensidad y en la actualidad, que oscilan con una nulidad del 8% y mitades iguales.

Médico operativo




Personal administrativo

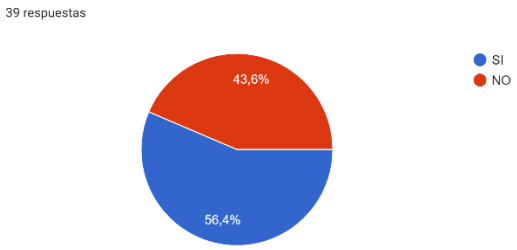
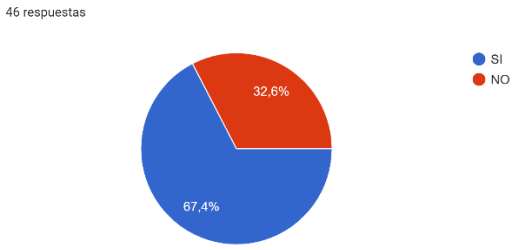



*Gráfico 7. Baja remuneración de ingresos*

En el personal médico, desde la mirada de la baja remuneración o disminución de ingresos, el 60,9% fija que sí le genera inquietud, con un 18,2% de poca, 22,7% mucha y 38,6% de muchísima intensidad. El 56,8% manifiesta que le ha dejado de preocupar en la actualidad. En los administrativos, hay un 56,4% de preocupación y partes iguales de poca, mucha y muchisima intensidad, con 0% de nulidad, además de un 54,5% de actualidad.

Médico operativo




Personal administrativo

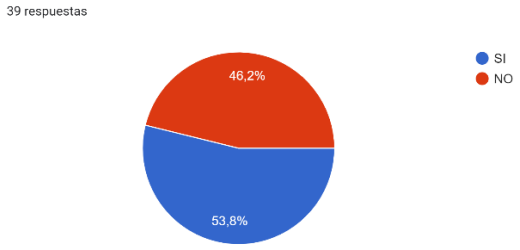
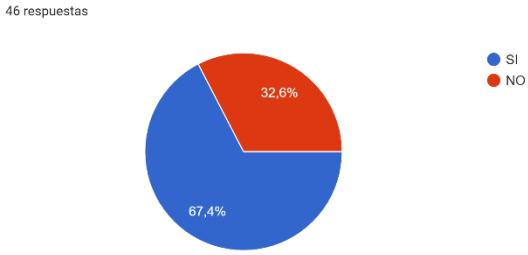



*Gráfico 8. Medida de percepción sobre el futuro profesional*

En este ítem, hay una predominancia del 13,6% del personal médico operativo, gracias al 67,4% de inquietud del futuro profesional, con una medida de intensidad del 90%, idéntica al del personal administrativo. En este, hay una medida de actual inquietud del 50%, en un 3,7% por debajo de los médicos.

### 3.1.3. Aspectos organizacionanales, ambiente laboral e infraestructura

Médico operativo




Personal administrativo

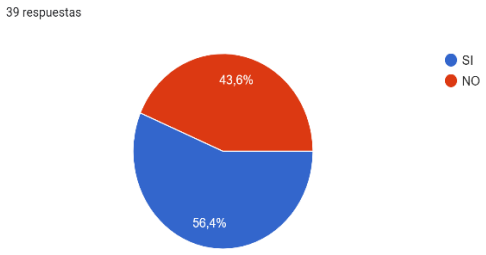



*Gráfico 9. Competitividad laboral*

Respecto a la preocupación sobre la competitividad laboral, el personal médico sustenta un 67,4% afirmativamente, mientras el administrativo registra el 56,4%. Se muestra una respuesta de nulidad del 77,8% y 0%, respectivamente. Los administrativos manifiestan una preocupación en la actualidad del 65,7%, con preponderancia del 10,1% sobre los médicos.

Médico operativo

Personal administrativo

*Gráfico 10. Sobrecarga de tareas y funciones laborales*

El personal médico operativo registra una preponderancia sobre la inquietud por la sobrecarga de tareas y funciones laborales del 7,1%, con una intensidad poca del 20,5%, mucha del 18,2% y muchísima del 36,4%, frente al respectivo 28,6%, 40% y 45,7% del personal administrativo; sin embargo, este presenta 0% de poca importancia, frente al 25% de los médicos, aunque el 54,5% de los funcionarios administrativos declara que no le preocupa en la actualidad, en comparación con el 56,8% de los médicos que sí siente inquietud actual.

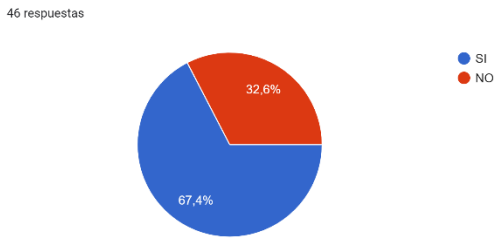
Médico operativo

Personal administrativo

*Gráfico 11. Ambiente físico del lugar de trabajo*

El personal médico registra un nivel de satisfacción del ambiente físico en que se desempeña del 58,7%, que dista del 62,2% de insatisfacción del administrativo; lo que se traduce en una preponderancia, en este caso, del 21,9%, con una intensidad poca, mucha o muchísima del 87,5% y una actualidad del 59,4%. El personal médico le atribuye poca o nula intensidad del 57,5%.

Médico operativo




Personal administrativo

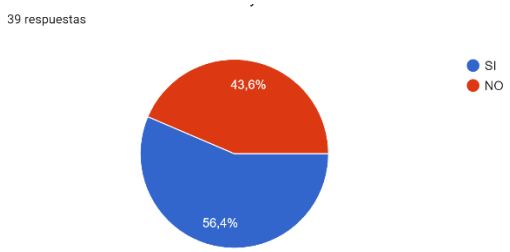
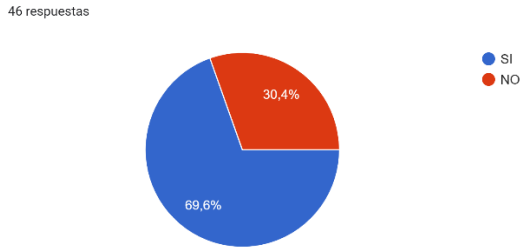



*Gráfico 12. Falta de alicientes en el trabajo*

El 67,4% del personal médico registra una preocupación por la falta de alicientes en el trabajo, con un 46,5% de actualidad, frente al 56,4% del administrativo, con actualidad del 46,7%. Concerniente a la intensidad, al 27,9% de los médicos encuestados registra nula, con idéntico marcador en poca, 23,3% en mucha y 20,9 muchísima. Asimismo, los funcionarios administrativos le atribuyen 15,2% de nula intensidad; 21,2%, poca; 45,5%, mucha, y 18,2% muchísima. Esto permite deducir una preponderancia en el primer grupo sobre el segundo del 11%.

Médico operativo




Personal administrativo

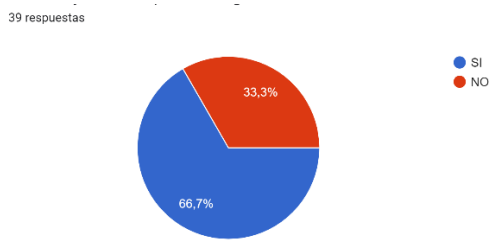
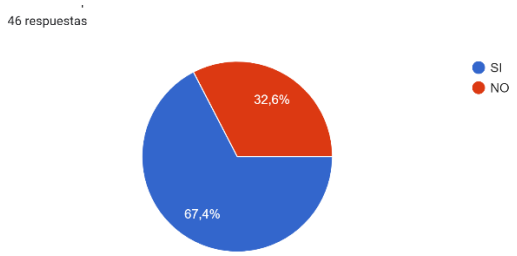



*Gráfico 13. Trabajar con público exigente*

Los resultados exponen una semejante percepción de dificultad en lo que concierne a la atención al cliente, 69,6% y 66,7%, respectivamente. En la intensidad, se registra un 100% discriminado en poca, mucha o muchísima, de parte del personal administrativo, frente al 77,3% de los médicos, estimándose una diferencia del 22,7%. En la medida de preocupación actual, si bien ambos registran mayoría de nulidad, el 38,6% de los médicos aduce que sí hay inquietud actual, frente al 47,1% del otro grupo; así, se determina una preponderancia del 8,5%, compaginada con la intensidad.

Médico operativo

Personal administrativo



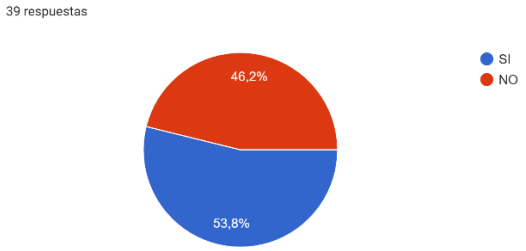
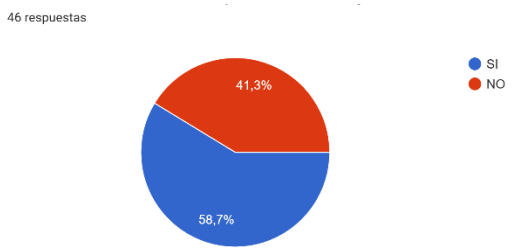




*Gráfico 14. Pocas probabilidades de ascenso laboral*

Ambos grupos reconocen, en su mayoría, una implicación afirmativa en lo que respecta a las pocas probabilidades de ascenso laboral; sin embargo, el personal médico está 13,6% por encima del registro del administrativo. De acuerdo con el ponderado de la intensidad, el primer grupo estima un nivel de poco, mucho o muchísimo del 88,6%, frente al 91,6% del segundo. De acuerdo con el registro de preocupación actual, ambos se mantienen en una medida semejante, 54,5% y 56,3%, respectivamente.

Médico operativo




Personal administrativo

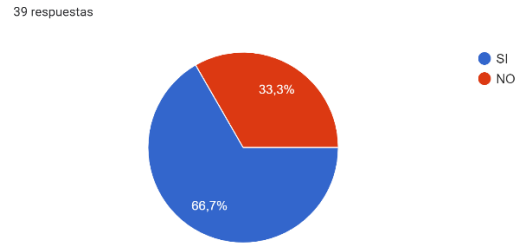



*Gráfico 15. No poder realizar el trabajo como se quisiera*

El personal administrativo muestra una preocupación por no poder realizar el trabajo encomendado como se quisiera del 66,7% y actualidad del 48,6%, frente al 58,7% y 40,5%, respectivamente, en el caso de los médicos operativos. La intensidad de este ítem estriba en el 84,3%, oscilante entre poco, mucho o muchísimo, en caso de los administrativos, en comparación con el 85,7% del otro grupo.

Médico operativo

Personal administrativo

*Gráfico 16. Dependencia de medio de transporte privado o público para transportarse*

En este ítem se registra una mayoría preponderante de preocupación en el desplazamiento hacia el lugar del trabajo del 22,6%, en el caso de los médicos, que obedecen al 73,9% de estos, frente al 51,3% de los administrativos. La intensidad, en el primer grupo, registra un 28,6% de poca; 26,2%, mucha, y 35,7%, muchísima, mientras que el segundo grupo, 25%, poca; 33,3%, mucha, y 25%, muchísima.

## 3.2. Estudio de grupo focal

### 3.2.1. Precisiones técnicas sobre la entrevista

En consonancia con los resultados de la encuesta especializada de Escala de Estrés Socio Laboral (EAE-S), se proyectó una indagación de 9 preguntas con dos grupos focales, basadas en tres ítems: primero, percepción general sobre el trabajo, en que se habla de la competitividad laboral y la aspiración hacia los concursos de méritos y oposición; luego, se consulta sobre el tema de situación económica y proyecto de vida, en que se dialoga sobre las circunstancias y medidas en torno a las crisis en materia financiera, y, finalmente, los aspectos organizacionales, el ambiente laboral y la infraestructura.

Las preguntas son iguales para ambos grupos. Sus integrantes responden voluntariamente a estas, por lo que se tiene en cuenta el total de quienes respondieron dentro del análisis. En el primer recuadro, se enuncia el tópico al que hace alusión la pregunta; en el segundo, se mide el porcentaje de quienes respondieron; el tercero precisa el público al que se dirige la pregunta; el cuarto es la transcripción de las respuestas, y el último mide la frecuencia de repetición de las respuestas.

A raíz de la emergencia sanitaria actual y con el fin de salvaguardar la salud de los participantes, las entrevistas se hicieron por medio de la plataforma Zoom. El primer grupo contó con 3 informantes, quienes asistieron a la reunión del 16 de abril de 2021, a las 21:00, con una duración de alrededor de 20 minutos; el segundo, por su parte, contó con 4 informantes, quienes participaron el 30 de abril de 2021, a las 21:00, con una duración aproximada de 26 minutos.

### 3.2.2. Matriz consolidada

**Grupo focal 1**

| Ítem | Porcentaje | Dirigido | Número de pregunta | Pregunta | Respuestas | Frecuencia de repetición de respuestas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Percepción general sobre el trabajo** | | | | | | |
| Competitividad laboral | 67 % | Personal médico y administrativo | 1 | ¿Qué cualidades tiene usted para responder a la competitividad laboral y qué aspectos debería mejorar? | **Informante 1**<br>Tengo empatía y carisma, pero me falta tolerancia a la frustración.<br><br>**Informante 2**<br>Hay empatía y amabilidad. Tengo una constante capacitación e instrucción en finanzas y otros temas para el desempeño del trabajo. Se necesita mayor solidaridad.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | El 100 % de quienes respondieron (2 personas) reconocen tener empatía, amabilidad y carisma. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| Presentarse a una entrevista de selección o concurso de méritos y oposición | 67 % | Personal médico | 2 | ¿Qué debería hacer la organización para ayudarles a minimizar los sentimientos de preocupación y miedo ante los procesos de selección para concursos? | **Informante 1** Reducir el tiempo de experiencia que se solicita regularmente.<br><br>**Informante 2** Mejorar la publicidad y la promoción de los bienes y servicios ofrecidos.<br><br>**Informante 3** No responde | De los dos individuos que respondieron, no se repiten las respuestas. |
| **Situación económica y proyecto de vida** | | | | | | |
| Aumento constante del costo de vida | 67 % | Personal médico y administrativo | 3 | Conscientes de que la situación económica está difícil para todos; sin embargo, ¿qué sugerencias usted ofrece para mejorar la calidad en relación | **Informante 1** Optimizar el uso del dinero en función de las necesidades, más que en vanidades. | De los dos individuos que respondieron, no se repiten las respuestas. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | con los costos que genera la vida? | **Informante 2**<br>Orientar el manejo de las emociones, considerando la inestabilidad económica y el temor que esta genera.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | |
| Situación económica propia o de la familia | 33 % | Personal médico y administrativo | 4 | ¿Con qué monto salarial cubriría sus necesidades económicas (deudas, manutención, educación, préstamos, etc.) ?; ¿cómo dividiría ese sueldo? | **Informante 1**<br>No responde<br><br>**Informante 2**<br>Con una apropiada educación financiera, el monto actual lograría cubrir las necesidades.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | Solo respondió un individuo. |
| Medida de percepción sobre el futuro profesional | 67 % | Personal médico | 5 | ¿Qué aspectos en su lugar de trabajo afectan la construcción de su proyecto de vida? | **Informante 1**<br>No responde<br><br>**Informante 2**<br>La situación de emergencia sanitaria actual influyó en la | Los dos informantes que respondieron coinciden en que se ha afectado la situación |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | construcción del proyecto de vida y en la economía.<br><br>**Informante 3**<br>El tiempo extra que se trabaja por fuera de las 8 horas diarias influye en la vida personal y económicamente. | económica, sobre todo en la coyuntura actual. |
| **Aspectos organizacionales, ambiente laboral e infraestructura** | | | | | | |
| Sobrecarga y funciones laborales | 33 % | Personal médico y administrativo | 6 | ¿Cómo deberían ser designadas las tareas y/o actividades a los profesionales de la institución? | **Informante 1**<br>Según la responsabilidad y la experiencia del funcionario.<br><br>**Informante 2**<br>De acuerdo con la profesión y para lo que verdaderamente está capacitado.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | Solo un informante responde, por lo que no hay repetición. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ambiente físico del lugar de trabajo | 33 % | Personal administrativo | 7 | ¿Qué aspectos del ambiente físico de su lugar de trabajo faltan o podrían mejorarse para sentirse más satisfecho en sus actividades? | **Informante 1**<br><br>**Informante 2**<br>La higiene y el confort de los usuarios, además de una buena imagen personal.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | De los dos individuos que respondieron, no se repiten las respuestas. |
| Trabajar con público exigente | 67 % | Personal médico y administrativo | 8 | ¿Qué herramientas o medidas podrían aplicarse para cubrir apropiadamente las exigencias del público? | **Informante 1**<br>Contar con mayor comodidad para los usuarios y tener un buzón de sugerencias para escuchar sus recomendaciones.<br><br>**Informante 2**<br>También estoy de acuerdo con tener un buzón de sugerencias para entender lo que los usuarios quieren para mejorar.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | El 100 % de quienes respondieron (2 personas) recomiendan tener un buzón de sugerencias. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Dependencia de medio de transporte privado o público para transportarse | 67 % | Personal médico | 9 | ¿Cómo logra solucionar su desplazamiento y qué apoyo requiere para desplazarse apropiadamente hacia su lugar de trabajo? | **Informante 1**<br>Yo trabajo en una zona rural y, considerando, como todos pueden ver, que ha habido últimamente alzas del combustible, esto genera más egresos, por así decirlo.<br><br>**Informante 2**<br>Como mi lugar de trabajo no queda tan lejos, yo voy caminando todos los días.<br><br>**Informante 3**<br>No responde | De los dos individuos que respondieron, no se repiten las respuestas. |

**Grupo focal 2**

| Ítem | Porcentaje | Dirigido | Número de pregunta | Pregunta | Respuestas | Frecuencia de repetición de respuestas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Percepción general sobre el trabajo** | | | | | | |
| Competitividad laboral | 25 % | Personal médico y administrativo | 1 | ¿Qué cualidades tiene usted para responder a la competitividad laboral y qué aspectos debería mejorar? | **Informante 1**<br>Siempre me ha gustado marcar la diferencia con el resto de mis compañeros.<br><br>Me falta mejorar en ser más recíproco con las personas que me ayudan.<br><br>**Informante 2**<br>No responde<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>No responde | Solo respondió un individuo. |
| Presentarse a una entrevista de selección o concurso de méritos y oposición | 50 % | Personal médico | 2 | ¿Qué debería hacer la organización para ayudarles a minimizar los sentimientos de | **Informante 1**<br>No responde<br><br>**Informante 2** | De los dos individuos que respondieron, |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | preocupación y miedo ante los procesos de selección para concursos? | La entidad de mantener el interés en todas las personas que se postulan y generar confianza en todas las vacantes y preguntar qué aporte creen que van a tener con la organización. Yo creo que ahí la gente se va a sentir mucho más cómoda.<br><br>**Informante 3**<br>Darle la oportunidad a gente nueva que recién se está graduando.<br><br>**Informante 4**<br>No responde | no se repiten las respuestas. |
| **Situación económica y proyecto de vida** | | | | | | |
| Aumento constante del costo de vida | 50 % | Personal médico y administrativo | 3 | Conscientes de que la situación económica está difícil para todos; sin embargo, ¿qué | **Informante 1**<br>Comprar los productos de la canasta básica | El 100 % de los informantes, que corresponde a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | sugerencias usted ofrece para mejorar la calidad en relación con los costos que genera la vida? | en el mercado y directamente a los agricultores. Y otra cosa: comprar estrictamente lo necesario, no extralimitarme.<br><br>**Informante 2**<br>Con esfuerzo y con ahorro, sobre todo ahora que a muchos nos cortaron el sueldo. Apretarme en el tema de gastos que antes teníamos.<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>No responde | 2 personas, coincide en consumir estrictamente lo necesario. |
| Situación económica propia o de la familia | 50 % | Personal médico y administrativo | 4 | ¿Con qué monto salarial cubriría sus necesidades económicas (deudas, manutención, educación, préstamos, | **Informante 1**<br>Todo depende de la distribución del dinero. Es necesario darle el valor que | El 100 % de los informantes, que corresponde a 2 personas, coincide en que, más que |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | etc.) ?; ¿cómo dividiría ese sueldo? | merece tu trabajo.<br><br>**Informante 2**<br>Distribuir el sueldo apropiadamente y reducir el endeudamiento; es preferible ahorrar.<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>. No responde | un monto, es necesario saber distribuir el sueldo. |
| Medida de percepción sobre el futuro profesional | 50 % | Personal médico | 5 | ¿Qué aspectos en su lugar de trabajo afectan la construcción de su proyecto de vida? | **Informante 1**<br>No responde<br><br>**Informante 2**<br>Muchas personas no están a gusto en su lugar de trabajo.<br>Hay temas de motivación, de clima laboral, hay temas de salario; sin embargo, ante la | De los dos individuos que respondieron, no se repiten las respuestas. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | situación actual, es necesario que el empleado se adapte a su trabajo. Hay que saber motivarme a mí solita; pero también hay casos en que el salario se vuelve secundario y la parte de cómo yo funciono en una empresa se vuelve primordial.<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br><br>La falta de plan estratégico y la formación. Entonces, como no hay formaciones, no se puede crecer. También lo que podría influir es la motivación dentro del puesto de | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | trabajo; es decir, el salario emocional: las palabras de los gerentes, de los jefes que nos motivan a seguir | |
| **Aspectos organizacionales, ambiente laboral e infraestructura** | | | | | | |
| Sobrecarga y funciones laborales | 75 % | Personal médico y administrativo | 6 | ¿Cómo deberían ser designadas las tareas y/o actividades a los profesionales de la institución? | **Informante 1** Si me piden que haga una función más, la hago con todo gusto, porque sé que es un bien para mí, pues estoy aprendiendo. Esto muestra mis capacidades. Es necesario ser eficientes y no ser tan cerrados en lo que nos piden nuestros jefes. Eso habla bien de la persona.<br><br>**Informante 2** | El 67 % de los informantes que respondieron (2 personas) coincide en que es necesario trabajar en funciones adicionales a las que fue contratado. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Siempre, cuando uno entra a una empresa, uno sabe lo que va a hacer; sin embargo, hay casos en que uno puede cambiar. Uno puede mejorar en su función, más allá de la que me contrataron.<br><br>**Informante 3**<br>Nosotros hacemos reuniones de equipo en que planificamos de acuerdo con lo que cada persona hace. Así uno decide si aporta en lo que sabe.<br><br>**Informante 4** | |
| Ambiente físico del lugar de trabajo | 25 % | Personal administrativo | 7 | ¿Qué aspectos del ambiente físico de su lugar de trabajo faltan o podrían mejorarse para sentirse más | **Informante 1**<br>No responde<br><br>**Informante 2**<br>No responde | Solo respondió un individuo. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | satisfecho en sus actividades? | **Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>Debería existir una sala de maternidad para cumplir con sus horas de alimentación, para que puedan trabajar. También es necesaria una sala de estar para los trabajadores. | |
| Trabajar con público exigente | 25 % | Personal médico y administrativo | 8 | ¿Qué herramientas o medidas podrían aplicarse para cubrir apropiadamente las exigencias del público? | **Informante 1**<br>Uno hace que el entorno sea agradable. Uno hace que haya compañerismo y competitividad sana. La empresa no da eso, somos nosotros quienes damos eso a la empresa. Mejoraría mi actitud y mi optimismo. | Solo respondió un individuo. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Informante 2**<br>No responde<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>No responde | |
| Dependencia de medio de transporte privado o público para transportarse | 25 % | Personal médico | 9 | ¿Cómo logra solucionar su desplazamiento y qué apoyo requiere para desplazarse apropiadamente hacia su lugar de trabajo? | **Informante 1**<br>Tenemos que ver la mejor opción: si es que tengo vehículo, lo uso; o, si no me ajusto al colectivo… Yo soy quien tiene la responsabilidad y ajustarme a lo que me exige la empresa.<br><br>**Informante 2**<br>No responde<br><br>**Informante 3**<br>No responde<br><br>**Informante 4**<br>No responde | Solo respondió un individuo. |

### 3.2.3. Análisis de respuestas

**Grupo 1**

Desde el 3 al 21 de mayo de 2021, se llevó a cabo el proceso de transcripción de las respuestas, de las que se respetó su fondo y su forma, a fin de ser consecuentes con el registro verbal de los participantes. Se resalta que en, en el primer grupo, hubo una participación más significativa de los informantes 1 y 2, quienes coincidieron en la primera pregunta, reconociendo que tienen la cualidad de la empatía hacia los usuarios y en la octava, estimando que, para poder cubrir apropiadamente las demandas del público, es necesario destinar un buzón de sugerencias.

Otra repetición de respuestas se dio en la quinta pregunta, pero esta vez entre los informantes 2 y 3, quienes consideran que la coyuntura actual ha perjudicado la economía y, por ende, el proyecto de vida. En 6 preguntas, se registra el 67 % de respuestas de la totalidad de informantes; mientras que, en 3 preguntas, se registra el 33 % de participantes que responden. No se cuenta con un ítem en el que hayan respondido todos.

**Grupo 2**

En comparación con el grupo 1, en este se registra una mayor participación en términos de porcentaje de respuesta. En la tercera pregunta, el total de quienes respondieron (informantes 1 y 2) personas, recomienda que, para sortear mejor las necesidades económicas, es necesario consumir estrictamente lo necesario. Ambos participantes concuerdan también en la pregunta 6, indicando que no hay inconveniente en cubrir tareas adicionales; en este caso, suponen el 67 % de quienes respondieron. La otra respuesta, del informante 3, plantea, por su parte, que la sobrecarga de actividades se logra evitar con una debida programación de grupo.

En 4 preguntas, hubo una participación del 25 % del total de participantes, o sea una persona; en otras 4, se contó con la respuesta del 50 % de los asistentes. Solo en la respuesta restante, se indica la participación del 75 %, mientras que en ninguna pregunta participó la totalidad. Resulta diciente que, en el caso de las coincidencias, diferente al caso del grupo focal 1, toda la frecuencia de repetición de respuestas se da entre los informantes 1 y 2.

## 4. DISCUSIÓN

De acuerdo con los datos recolectados, se puede percibir que, en la gran mayoría de preguntas, tanto el personal médico operativo como el administrativo reflejan mayoritaria preocupación por los asuntos competentes a la percepción general del trabajo, la economía y los aspectos organizacionales, la infraestructura y el ambiente en el escenario laboral.

En lo que concierne a la percepción general del trabajo, se registra una leve preponderancia del grupo de médicos y una más amplia en lo que respecta a una preocupación actual. En esta misma medida, hay un significativo registro de predominancia a la inquietud sobre un estado de paro, lo que proyecta que es el sector médico el que directamente más vería afectado su ejercicio en un escenario como ese, que, pese a que no hay dicha problemática ahora, sí se mantiene una expectación desfavorable en lo referente a la estabilidad laboral.

En todos los sectores del espacio laboral, la instancia de presentarse a concursos de méritos y oposición o a entrevistas para aplicar a una plaza de trabajo demanda una percepción de inquietud constante, dado que los índices de desempleo también registran un alza considerable en el país; por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2020), repone que hay una tasa de subempleo del 23,4% y de desempleo del 6,6%, en septiembre de 2020, que ha aumentado un 5,6% y 2,8%, respectivamente, en comparación con diciembre de 2019 (4). En el caso de la población encuestada, los funcionarios administrativos manifiestan una mayor inquietud frente a este punto. Sin embargo, los médicos exceden considerablemente el registro de estos, en lo que se refiere a una preocupación en la actualidad, con alrededor de 20 puntos porcentuales. De otro lado, para los administrativos que manifiestan su preocupación hay una intensidad mayor que los médicos.

Este panorama se amalgama con la percepción sobre la economía y el proyecto de vida, cuyos indicadores registran una preponderancia del nivel de percepción sobre el aumento de costo de vida, en que los médicos encuestados sobrepasan a los administrativos. En tal caso, muchos médicos son cabeza de familia y manifiestan inquietud frente a este entorno. Además, el predominio de 14,2% en el registro de preocupación de las deudas y préstamos muestra que, tal vez, haya un mayor nivel de endeudamiento por parte de los médicos, lo que generaría un potencial nivel de estrés mayor, pues es sabido que las deudas es un factor preponderante en el nivel de percepción sobre la economía personal y familia; asimismo, esto demostraría que hay un poder adquisitivo mayor. Ante esto, se complementa que el factor económico se mide, evidentemente, como elemento generador de estrés, pues, según Karp, los elementos “estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o

insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo” (Karp 2019) se erigen como factores de estrés laboral.

Adicionalmente, se estima que hay implicaciones considerables en estos puntos que están ligados a la remuneración salarial, pues 3 quintas partes del personal médico encuestado muestran incomodidad frente a este tema; asimismo, el personal administrativo, aunque en menor intensidad, también repone una sensación desfavorable en este asunto, solo 4% por debajo de los médicos. Esta perspectiva, en términos de Peiró (2001), afectaría, junto con los factores que se verán en los siguientes párrafos, dentro del constructo de bienestar emocional: “niveles muy reducidos de autonomía, variedad, compensaciones económicas, etcétera perjudican el bienestar psicológico” (6).

Estos indicadores, sin duda, influyen en la percepción sobre el proyecto de vida y es evidente cómo se marca desde la inquietud sobre el futuro profesional, sobre todo del personal médico, cuyo registro muestra una preponderancia del 13,6% sobre el administrativo, aunque mantienen una línea similar de preocupación actual. Esto muestra que, si bien hay una actitud diligente y proactiva, es posible que la sensación de inseguridad sobre las proyecciones aumente. Así también, la consideración vinculada con las deudas también respondería a este nivel de intranquilidad frente al proyecto de vida. Por esto, se reconoce como una disrupción constante en el estado de ánimo y conllevaría a instancias de estrés.

En lo que concierne a los aspectos organizacionanales, el ambiente laboral y la infraestructura, se puede referir que la tendencia a la mayoritaria preeminencia del “sí” declara la coordinación y correspondencia en los resultados de los aspectos anteriores, a raíz de que la inclinación por esta opción, con tan alta recurrencia en la inmensa mayoría de los ítemes, resume que hay un nivel considerable de elementos estresores. En el presente tópico, se toma una especial atención a los factores, pues hablan del escenario propio en que se realizan las labores profesionales.

Uno de los factores que más generan autoexigencia y, por ende, factores de riesgo para el estrés es el tema de la competitividad laboral, que se manifiesta en la negativa connotación que suele recibir, pues se cree que obedece a la necesidad de superar el desempeño del otro, en vez de propender por una atención y un trabajo verdaderamente de actitud de servicio; sin embargo, se puede tomar a la competitividad como un valor de autosuperación y de configuración de propósitos y alcances personales, a partir del ejercicio laboral. Chávez (2016), en esta óptica, menciona que “el estrés laboral puede surgir en cualquier individuo que sea expuesto a una gran carga de trabajo [,] la cual no pueda manejar ya sea por falta de competencia, falta de adaptabilidad o esta lo responsabilice demasiado” (7).

En esta secuencia, el personal médico mantiene una preponderancia del 11% en comparación con el conjunto de funcionarios administrativos, en lo que se refiere a la competividad laboral, gracias al considerable 67,4%; además, llama la atención el alto nivel

de percepción de preocupación en el actual trabajo por parte de los administrativos del 65%, 10,1% más que los médicos; esto muestra que no es una preocupación menor o que solo obedezca a una cuestión incidental, sino que respondería a unos factores de exigencia, autoexigencia o, en términos más amables, de establecimiento de propósitos propios en el escenario de trabajo.

Adicionalmente, el registro de mayor insatisfacción en lo que concierne a la falta de alicientes en el trabajo continúa siendo el sector médico operativo, con 11 puntos pocentuales por encima de los administrativos, que, indudablemente, responderían a los niveles de reducción de motivación en el desempeño laboral. No obstante, los segundos muestran un nivel más alto de preocupación en la imposibilidad de realizar el trabajo como se quisiera, 66,7%, con preponderancia de 8% sobre el primer grupo.

De acuerdo con lo anterior, se reconoce que en el ambiente de trabajo también se estima la sobrecarga de actividades, quizá, como uno de los elementos estresores más determinantes y que, claramente, se discierne de la noción de competividad. En este punto, el personal médico operativo mantiene la preponderancia de 7,1%, a raíz del 60,9% que declara sentirse preocupado por este asunto. Esto se podría constituir como un elemento considerable de experimentación de frustración o impotencia, ante la dificultad por cumplir con las tareas; por ende, se hablaría, en palabras de Atalaya (2001), de estrés laboral, pues este es “la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos” (5) lo que, sin duda, influencia en la percepción de estabilidad

En función de la sensación o influencia del espacio físico o infraestructura, el punto de mayor preponderancia se determina, justamente, desde la población que en la mayoría de aspectos registra menor prepocupación, el personal administrativo, pues, en este caso, excede en 21,9% a la sensación de insatisfacción registrada por el personal médico. Esto se debe a que, en el sector de la salud, el rubro prioritario es el de equipamiento en el ejercicio médico operativo.

En términos logísticos y de organización del trabajo, el elemento de desplazamiento y transporte al lugar de trabajo también cuenta con uno de los resultados de mayor consideración en lo que concierne al nivel y a la preponderancia, pues casi 3 cuartas partes de los médicos encuestados registran preocupación en este aspecto con 22,6% de predominancia sobre el personal administrativo; dicho esto, se resume uno de los puntos estresores más recurrentes en el ejercicio laboral.

La atención al público registra un considerable índice de inquietud en ambos grupos, pues más de 3 quintas partes de los encuestados responden afirmativamente al ítem de trabajar con público exigente, aunque hay preponderancia en el personal administrativo del 8,5%, en lo que concierne a una preoucpación en el desempeño laboral actual. Esto se debe a que la demanda de servicio de salud no es siempre consecuente con las posibilidades

infraestructarales y profesionales de asistencia, al menos, en el sector público; lo que desencadena una precarización en la atención a los usuarios del sistema de salud, obviamente, considerando que la demanda en el Seguro Social Campesino del Azuay es cuantiosamente inferior, en comparación con el sistema urbano; aunque, en términos de proporción, se equilibraría la balanza sobre la alza.

Así también, es necesario implementar estrategias de intervención sobre todo en los puntos más altos de intensidad de elementos estresores, como puede ser la identificación de las emociones experimentadas, la socialización de las situaciones recurrentes de estrés, así como la imprescindible empatía (Karp 2019); esto, debido a que los índices y estudios mencionados, compaginados con los datos recogidos, no muestran un panorama mejor que el actual; sin embargo, los avances en las ciencias humanas y médicas, fijados por estudios acuciosos, mostrarían predicciones prometedoras, obviamente, con una ligazón directa al contexto y las demandas sociales en que surjan los problemas de investigación; por ejemplo, el espacio de abordaje desde una dinámica de lo colectivo "permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva" (Peiró 2001).

Para elaborar un proyecto de intervención, es necesario articular los compromisos de todas las instancias del organismo de salud, en materia organizacional, práctica y dinámica; por ende, con más precisión, se requiere el compromiso de la Dirección; la identificación, el análisis y la valoración de las causas; el estudio y la propuesta de soluciones; diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.); ejecutar la intervención, y, finalmente, llevar a cabo el seguimiento, el control y la evaluación (Navarro 2009), como puede verse en el anexo 2.

Estas acotaciones muestran un indudable volcamiento hacia potenciales elementos estresores, que se confirmarían en los puntos que más estatura porcentual presentan y que, de acuerdo con la hipótesis fundamentada en el presente trabajo: las condiciones desfavorables en el entorno determinan la predominancia de estrés laboral en ambos personales, consolidarían la idea de que los actuales índices de insatisfacción, considerando que es significativamente alto en comparación con el indicador de insatisfacción sobre el de satisfacción, darían una respuesta afirmativa, así como la debida definición de correlación entre las variables y la pertinencia de los objetivos planteados para el presente trabajo.

## 5. CONCLUSIÓN

- Hay una considerable relación entre las variables, con un nivel de preponderancia mayor del personal médico sobre el administrativo, especialmente en lo que concierne a aspectos logísticos, la economía y el proyecto de vida.

- El personal administrativo manifiesta una leve preponderancia sobre el médico operativo en lo que se refiere a la infraestructura y las dificultades de ascenso laboral.
- Los elementos que presentan mayores niveles de preocupación, intensidad y actualidad se configuran, según los datos recolectados y en confrontación con el estado del arte, que son factores estresores que, de mantenerse una revisión en posteriores estudios y actualizaciones, podrían arrojar nuevas conclusiones o consolidar las presentes.
- Los grupos estudiados muestran poca credibilidad en la situación actual nacional y global, sobre todo en lo que se vincula con la estabilidad laboral, con una mayor determinación en el personal médico operativo.
- Las estrategias de intervención en el control y la prevención del estrés laboral deben apuntar hacia el fortalecimiento del individuo, desde el autoconocimiento, pero también desde el trabajo cooperativo, colaborativo y la implementación de medidas en el aparato burocrático y de financiación nacional para optimizar no solo la estructura, sino también las condiciones de bienestar en los profesionales de la salud, a fin de contrarrestar los factores potenciales o evidentes de precarización laboral.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López, Laura, et al. "El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina." *Revista CES Salud Pública* 3.2 (2012): 280-288.

2. Griffiths, Amanda, Stavroula Leka, and Tom Cox. "La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales." (2004).

3. D'anello, Silvana, Etana Marcano, and Jean Carlos Guerra. "Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes, Mérida, Venezuela." *Medula, Revista de la Facultad de Medicina* (2000): 1-9.

4. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. "Empleo-Septiembre de 2020." Encuesta Nacional de Empleo, Subempleo y Desempleo (ENEMDU) (2020). https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-septiembre-2020/

5. Atalaya, María. "El estrés laboral y su influencia en el trabajo." *Industrial data* 4.2 (2001): 25-36.

6. Peiró Silla, José María. "El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva." *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo,(13)* 18 (2001): 38.

7. Chávez, Lizbeth Catherine. "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015." (2016).

8. Karp, Melany Andrea. "Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur–2019." (2019).

9. Navarro Aparicio, Javier. "Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa." *Medicina y Seguridad del trabajo* 55.215 (2009): 86-98.

10. Collier, David. "Método comparativo." *Revista Uruguaya de Ciencia Política, v. 5, pp. 21-46* (1992).

11. Cadena-Iñiguez, Pedro, et al. "Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales." *Revista mexicana de ciencias agrícolas* 8.7 (2017): 1603-1617.

12. Morales, Frank. "Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa." *Recuperado el* 11 (2012): 2018.

**ANEXOS**

ENCUESTA DE APRECIACION DE ESTRÉS SOCIO LABORAL EAE-S

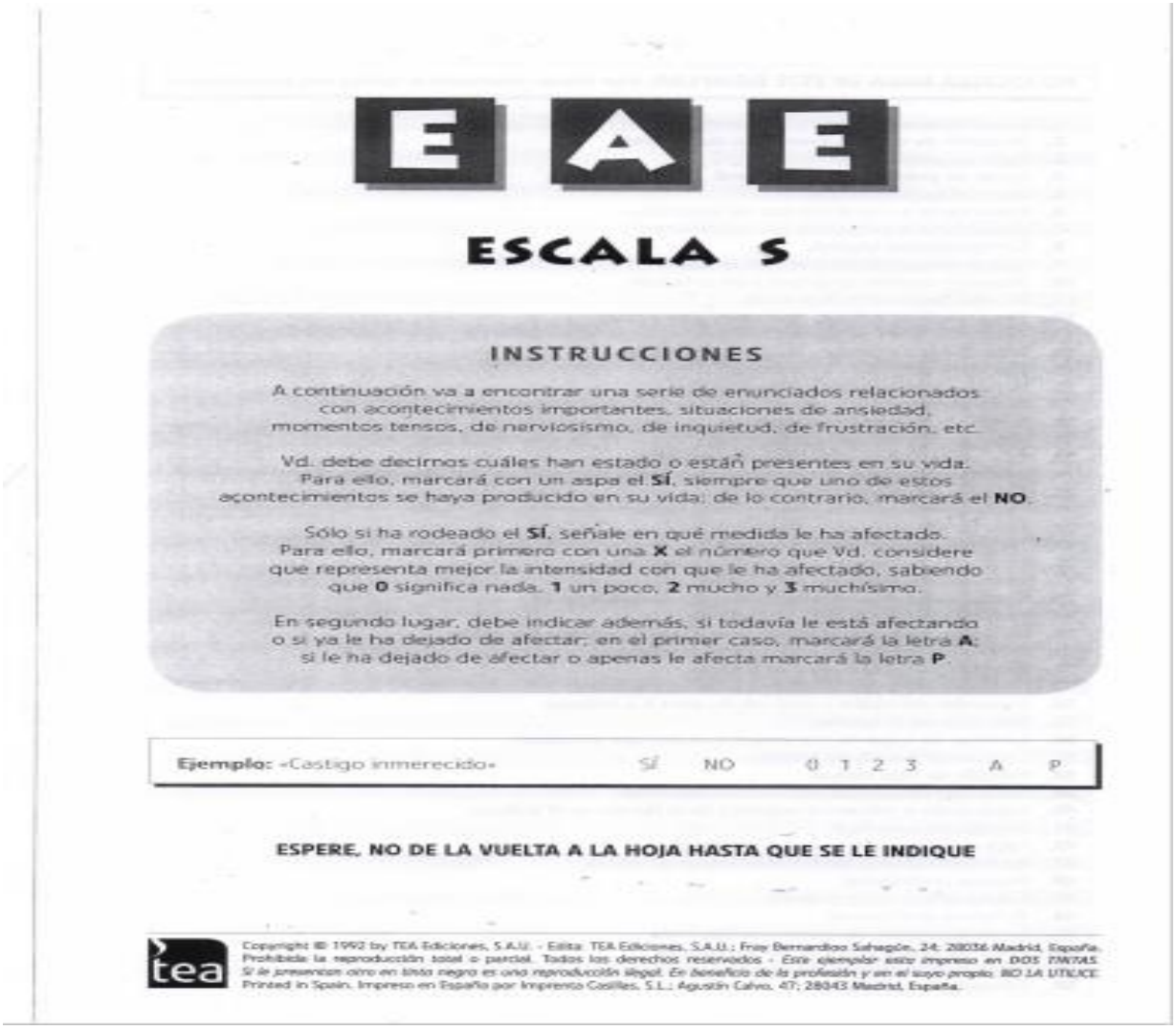
Aplica encuestas al personal médico operativo y administrativo del Seguro Social Campesino del Azuay.

Va dirigida a  la población que está trabajando comprendida entre los 10 a 60 años de edad.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos:

1. Trabajo en sí mismo.
2. Contexto laboral.
3. Relación sujeto con el trabajo.
4. Variables tienen en cuenta en la muestra son edad, nivel de estudios y categoría profesional.

Al momento del estudio del test presenta tres categorías de análisis: Presencia (SI) y Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto, intensidad de sucesos estresantes del sujeto (0-1-2-3), vigencia del acontecimiento estresantes si ha dejado de estresarle (P) o si todavía le afecta (A).



E A E

ESCALA S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el **SÍ**, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el **NO**.

Sólo si ha rodeado el **SÍ**, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una **X** el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que **0** significa nada, **1** un poco, **2** mucho y **3** muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra **A**; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra **P**.

**Ejemplo:** «Castigo inmerecido» SÍ NO 0 1 2 3 A P

**ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE**

tea

Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A.U. - Edita: TEA Ediciones, S.A.U.; Fray Bernardino Sahagún, 24; 28036 Madrid, España. Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - *Este ejemplar está impreso en DOS TINTAS. Si le presentan otro en tinta negra es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio: NO LA UTILICE.* Printed in Spain. Impreso en España por Imprenta Castilla, S.L.; Agustín Calvo, 47; 28043 Madrid, España.

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR. Por favor conteste a todos los enunciados**

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Exito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

# EAE

## HOJA DE RESPUESTAS

Apellidos y Nombre:

Sexo: V M Edad: Estudios / Título académico:

Residencia: Profesión:

**MARQUE CON UNA X EN EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:**

G ☐ A ☐ S ☐ C ☐

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: «Código merecido» SÍ NO 0 1 2 3 A P

| | SÍ | NO | Intensidad | | | | Tiempo | | | SÍ | NO | Intensidad | | | | Tiempo | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 28. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 2. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 29. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 3. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 30. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 4. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 31. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 5. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 32. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 6. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 33. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 7. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 34. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 8. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 35. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 9. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 36. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 10. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 37. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 11. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 38. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 12. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 39. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 13. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 40. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 14. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 41. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 15. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 42. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 16. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 43. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 17. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 44. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 18. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 45. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 19. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 46. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 20. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 47. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 21. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 48. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 22. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 49. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 23. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 50. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 24. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 51. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 25. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 52. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 26. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 53. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 27. | SÍ | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | | | | | | | | | |

**Número de SÍ**

En A = Total = En P =

**Puntuaciones en Intensidad**

En A = Total = Percentil = En P =

tea

Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A.U. - Edita: TEA Ediciones, S.A.U., Fray Bernardino Sahagún, 24; 28036 Madrid, España.
Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados. - *Este ejemplar está impreso en DOS TINTAS. Si le presentan otro texto negro es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE.*

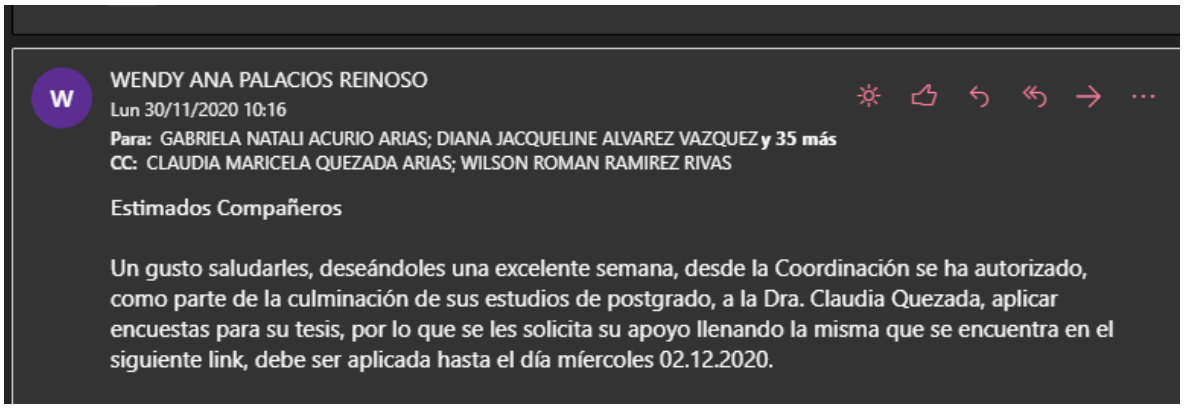
## Baremos

Tabla 5. Baremos en intensidad total

| Percentil | Escala G | Escala A | Escala S | Escala C | Percentil |
|---|---|---|---|---|---|
| 99 | 120-123 | 116-118 | 112-117 | 93-97 | 99 |
| 95 | 106 | 112 | 105 | 88 | 95 |
| 90 | 97 | 103 | 100 | 81 | 90 |
| 90 | 85-90 | 95 | 93 | 75 | 90 |
| 75 | 77 | 89 | 82 | 70 | 75 |
| 70 | 69 | 84 | 75 | 64 | 70 |
| 65 | 62 | 77 | 68 | 60 | 65 |
| 60 | 57 | 70 | 65 | 55 | 60 |
| 55 | 54 | 65 | 61 | 50 | 55 |
| 50 | 51 | 60 | 57 | 46 | 50 |
| 45 | 47 | 56 | 53 | 42 | 45 |
| 40 | 43 | 53 | 50 | 39 | 40 |
| 35 | 40 | 49 | 46 | 35 | 35 |
| 30 | 36 | 46 | 43 | 32 | 30 |
| 25 | 33 | 38-41 | 39 | 28 | 25 |
| 15 | 27 | 32 | 35 | 21 | 15 |
| 10 | 22 | 28 | 31 | 17 | 10 |
| 5 | 19 | 23 | 27 | 12 | 5 |
| M | 51,5 | 60,8 | 57,7 | 46,2 | M |
| Dt | 16,3 | 14,7 | 15,6 | 13,8 | Dt |

**Niveles de Estrés**

| Estrés Bajo<br>Fácil de Controlar | Estrés Moderado<br>Controlable | Estrés Alto<br>Difícil de Controlar |
|---|---|---|
| Centil | Centil | Centil |
| 5-45 | 46-54 | 55-99 |

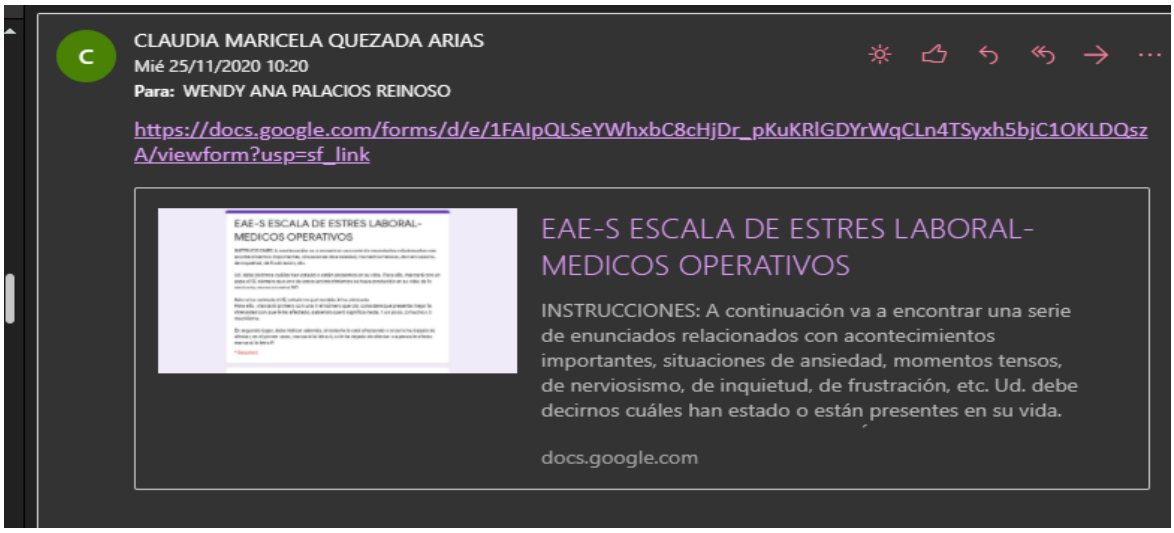


W

WENDY ANA PALACIOS REINOSO
Lun 30/11/2020 10:16
**Para:** GABRIELA NATALI ACURIO ARIAS; DIANA JACQUELINE ALVAREZ VAZQUEZ **y 35 más**
**CC:** CLAUDIA MARICELA QUEZADA ARIAS; WILSON ROMAN RAMIREZ RIVAS

Estimados Compañeros

Un gusto saludarles, deseándoles una excelente semana, desde la Coordinación se ha autorizado, como parte de la culminación de sus estudios de postgrado, a la Dra. Claudia Quezada, aplicar encuestas para su tesis, por lo que se les solicita su apoyo llenando la misma que se encuentra en el siguiente link, debe ser aplicada hasta el día míercoles 02.12.2020.



C

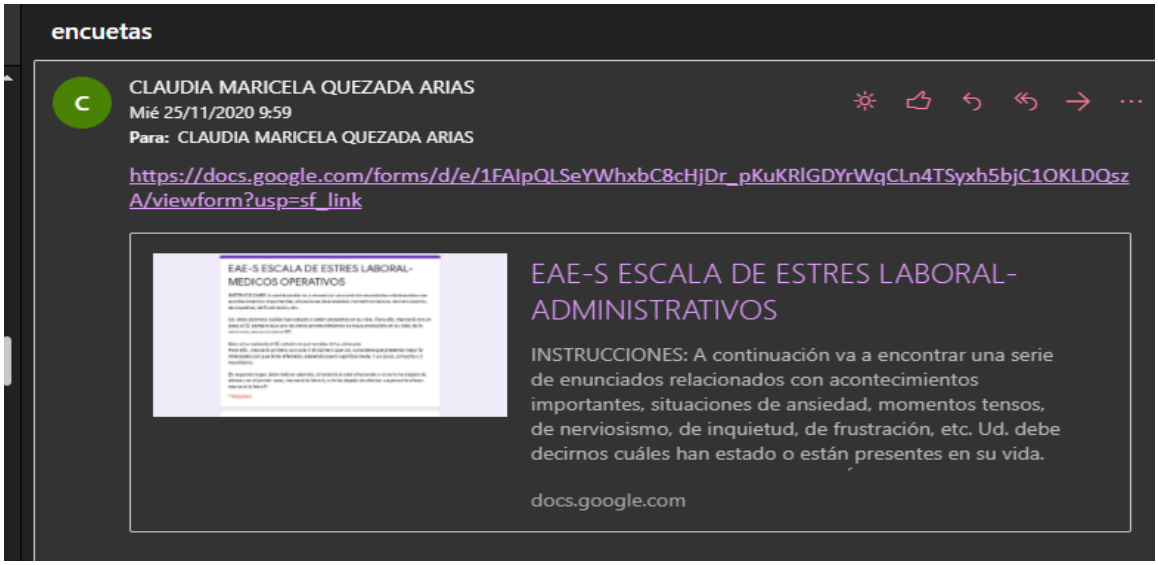
CLAUDIA MARICELA QUEZADA ARIAS
Mié 25/11/2020 10:20
**Para:** WENDY ANA PALACIOS REINOSO

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYWhxbC8cHjDr_pKuKRlGDYrWqCLn4TSyxh5bjC1OKLDQszA/viewform?usp=sf_link

EAE-S ESCALA DE ESTRES LABORAL-MEDICOS OPERATIVOS

INSTRUCCIONES: A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc. Ud. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida.

docs.google.com



encuetas

C

CLAUDIA MARICELA QUEZADA ARIAS
Mié 25/11/2020 9:59
**Para:** CLAUDIA MARICELA QUEZADA ARIAS

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYWhxbC8cHjDr_pKuKRlGDYrWqCLn4TSyxh5bjC1OKLDQszA/viewform?usp=sf_link

EAE-S ESCALA DE ESTRES LABORAL-ADMINISTRATIVOS

INSTRUCCIONES: A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc. Ud. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida.

docs.google.com

**Anexo 2**

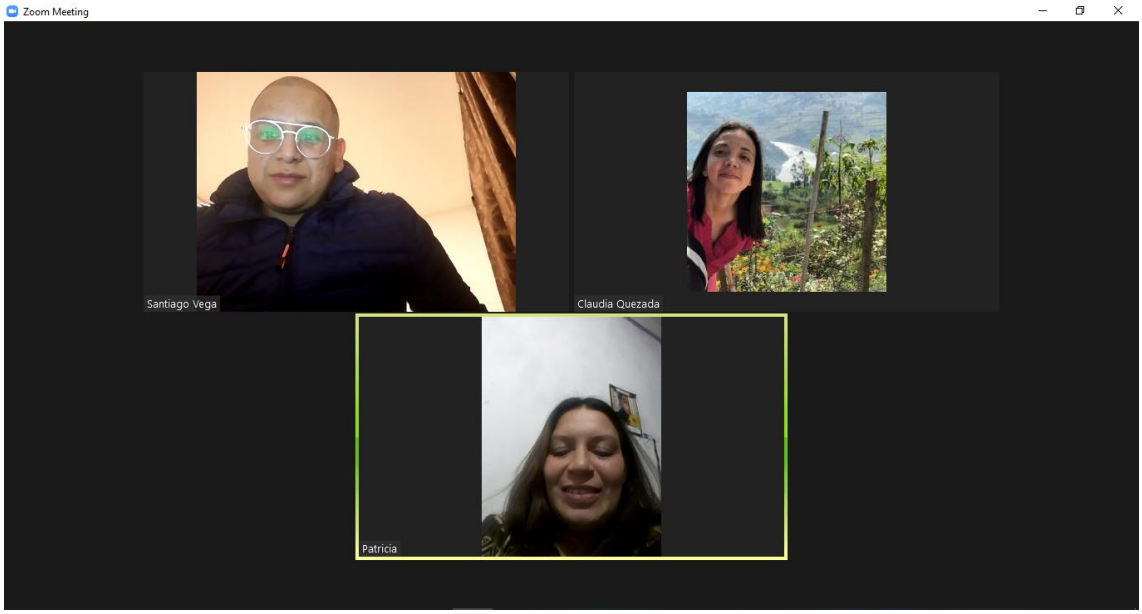
| **Diseño de intervención contra el estrés laboral en el personal administrativo y médico operativo del Seguro Social Campesino del Azuay** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Fase** | **Descripción** | **Recursos** | **Tiempo** | **Resultados** |
| **1. Comunicación** | Socialización grupal de las características, afectaciones e implicaciones del estrés laboral y dinámicas para evidenciarlo. Se realiza con todos los miembros del escenario de trabajo, a manera de charla y taller asertivo. | PC, proyector, pizarrón y marcadores | 60 minutos | Reconocimiento de las características, implicaciones de factores estresores. |
| **2. Medidas de identificación y programación** | Cuando se registra algún nivel de estrés, basado en los elementos subrayados en la recolección de datos y la discusión, desde el test se establece un programa de aplicación individual o grupal (según sea el caso), así como reconocimiento de la dieta y de circunstancias personales. | Papel Bond A4 y lápices | Variable | Programación de medidas para contrarrestar el estrés. |
| **3. Inventario e intervención de infraestructura** | Se levanta un inventario del estado del mobiliario (sillas, escritorios, equipos, etc.), para luego implementar una optimización del estado de los recursos. | Múltiple | Variable | Relación del estado del mobiliario y optimización de los recursos. |
| **4. Respiración, relajación y autoconocimiento** | Se implementan estrategias de respiración consciente, relajación, meditación y yoga. | Aula privada, esterillas, parlante y aromatizantes naturales | 60 minutos | Estrategias de control consciente del estrés. |
| **5. Dinámicas de grupo** | Se desarrollan actividades de confianza, comunicación asertiva, mirada, quinésica y proxémica. | Parlante, sillas y micrófono | 60 minutos | Dinámicas de trabajo grupal y comunicación asertiva. |

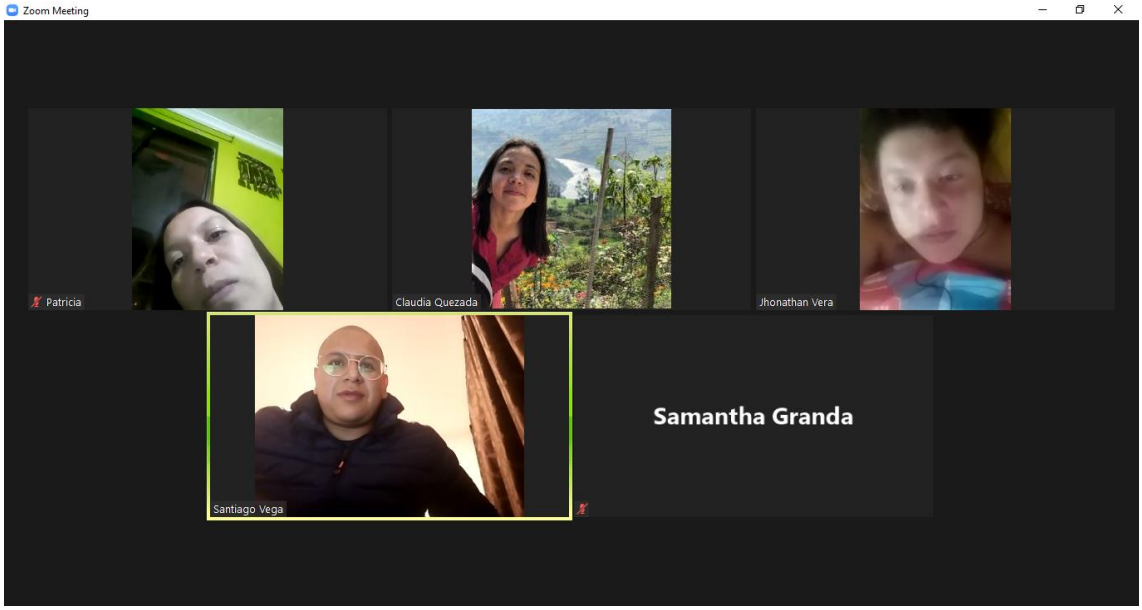
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **6. Pausas activas** | Cada 120 minutos se realizan actividades de esparcimiento y ejercicios de estiramiento. | Variable | 10 minutos | Relación de actividades de estiramiento. |
| **7. Educación financiera** | Se trabaja una charla o taller profesional sobre educación financiera, en que se evalúen medidas de ahorro y planificación del proyecto de vida. | PC, proyector, pizarrón y marcadores | 60 minutos | Instrucción sobre fundamentos para una educación financiera propicia. |
| **8. Motivación personal** | Se desarrolla un ciclo de charlas sobre temas de estabilidad emocional, equilibrio cognitivo y articulación de pensamientos. | PC, proyector, pizarrón y marcadores | 60 minutos por sesión | Medidas de aplicación frente a pensamientos que pueden ser emocionalmente desfavorables. |
| **9. Servicio al público y a pacientes** | Se elaboran actividades como juego de roles y simulacros de escenarios posibles, ante los que se analizan las medidas emergentes e incidentales, a través de una plenaria de diálogo conjunto. | Escritorio, aula y sillas | Variable | Memorial de medidas frente a situaciones fortuitas y emergentes en el servicio al cliente, para actuar de la manera adecuada. |
| **10. Programación Neurolingüística (PNL)** | Se trabaja un seminario-taller sobre programación neurolingüística para optimizar las tareas y obligaciones de manera acertada y diligente, en consonancia con los deberes y compromisos. | PC, proyector, pizarrón y marcadores | 3 sesiones de 60 minutos | Dinámicas de programación ordenada de tareas. |

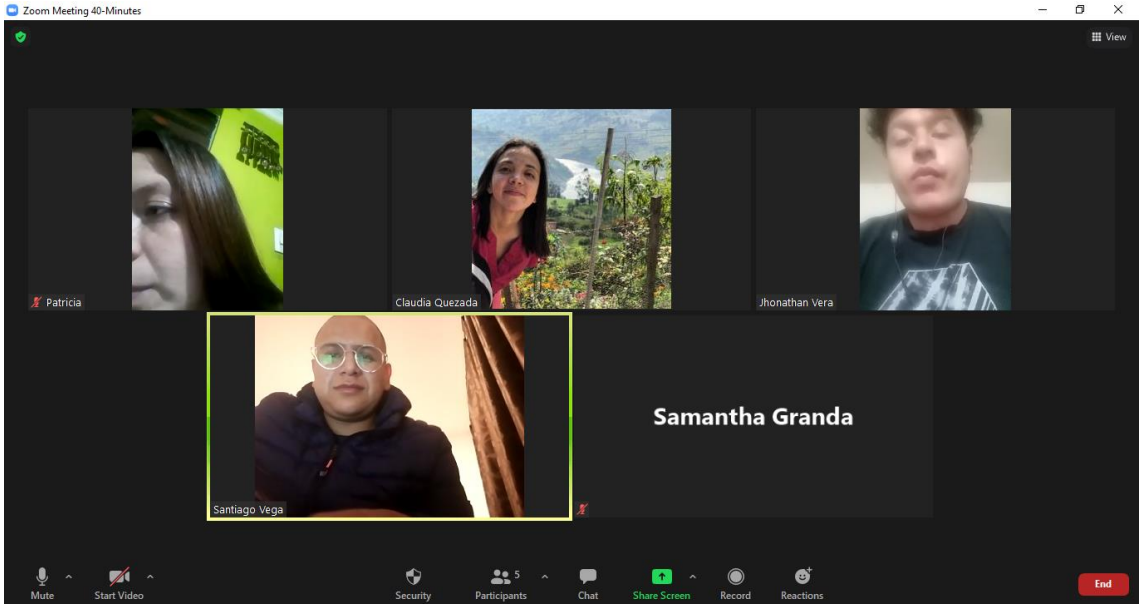
**Anexo 3**

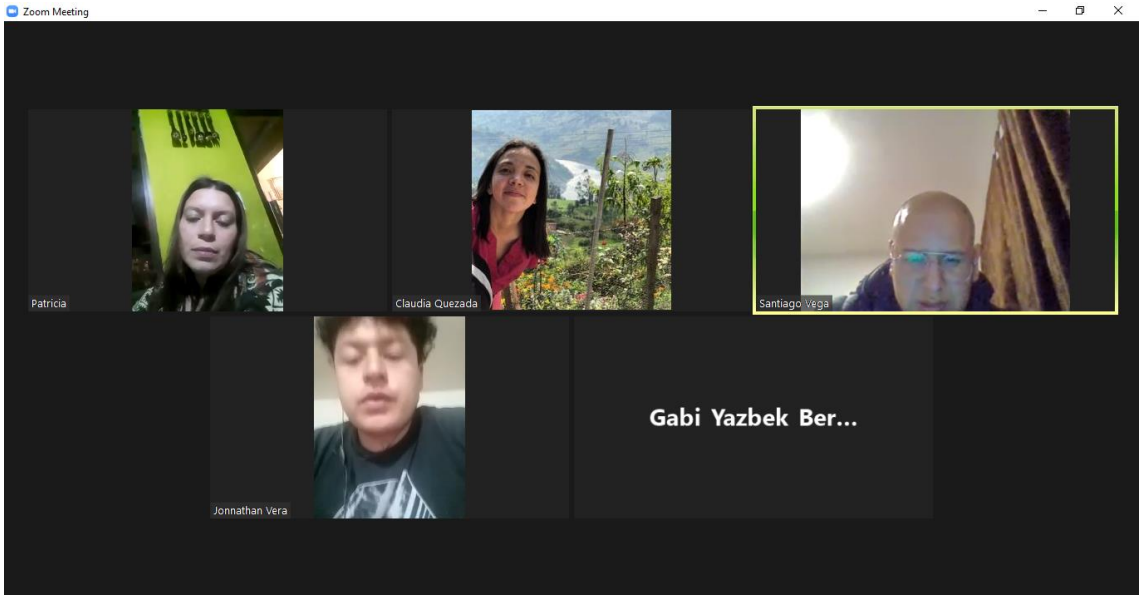
**Registro de reuniones con grupos focales**

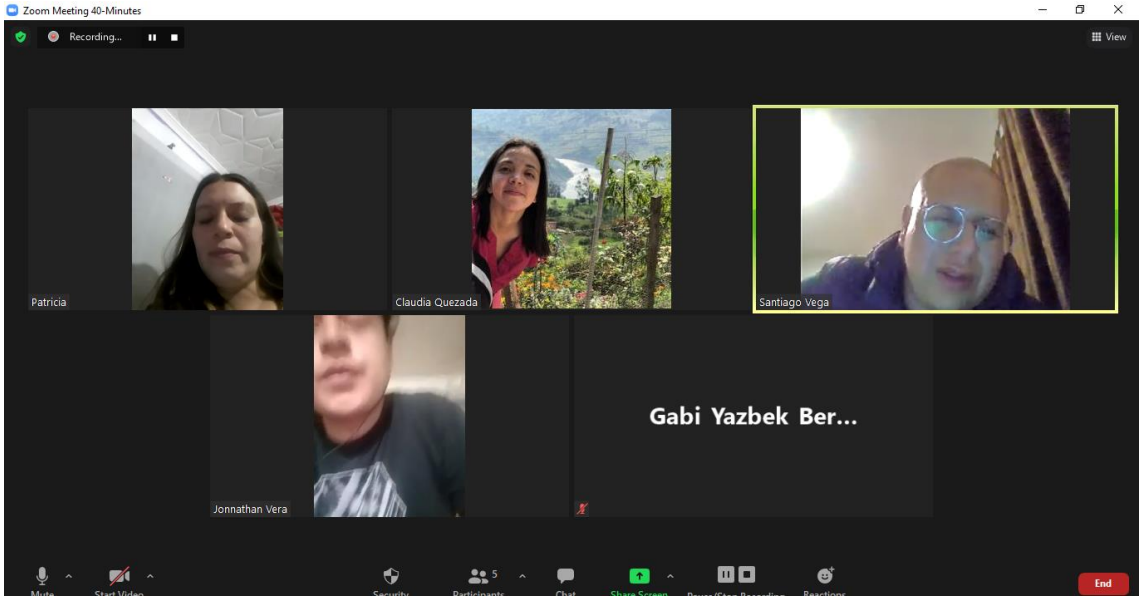
Grupo focal 1



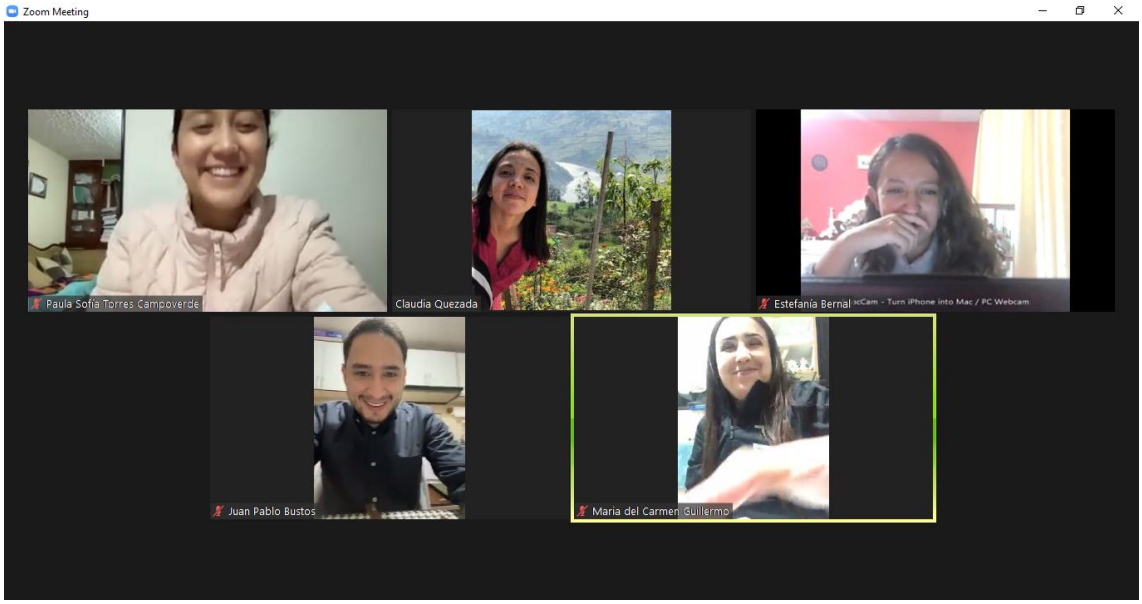

Zoom Meeting 40-Minutes
View
Patricia
Claudia Quezada
Jhonathan Vera
Santiago Vega
Samantha Granda
Mute
Start Video
Security
Participants
Chat
Share Screen
Record
Reactions
End

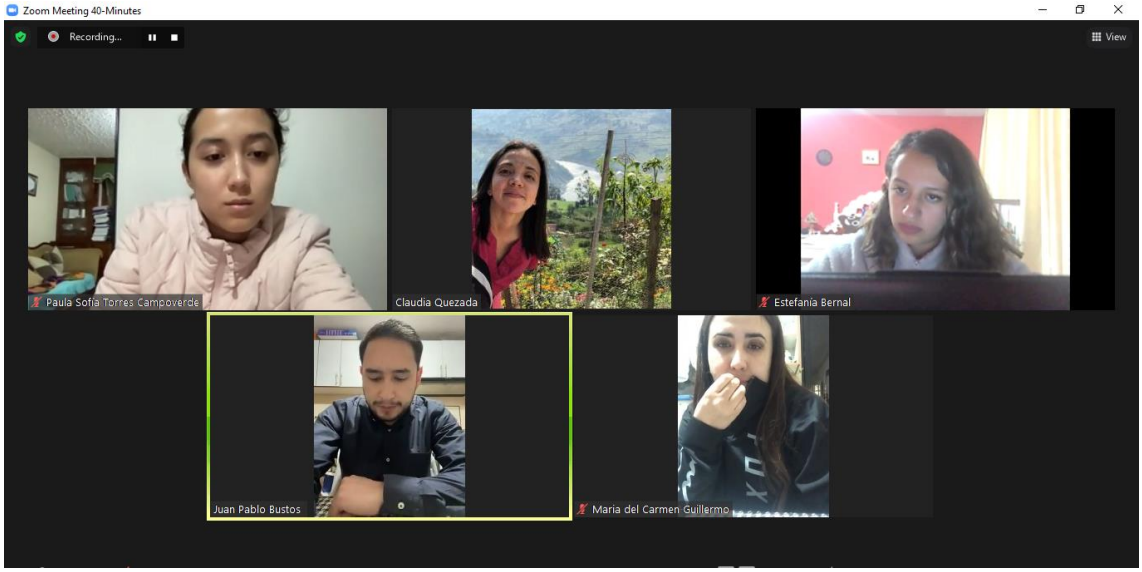

Zoom Meeting
Patricia
Claudia Quezada
Santiago Vega
Jonnathan Vera
Gabi Yazbek Ber...

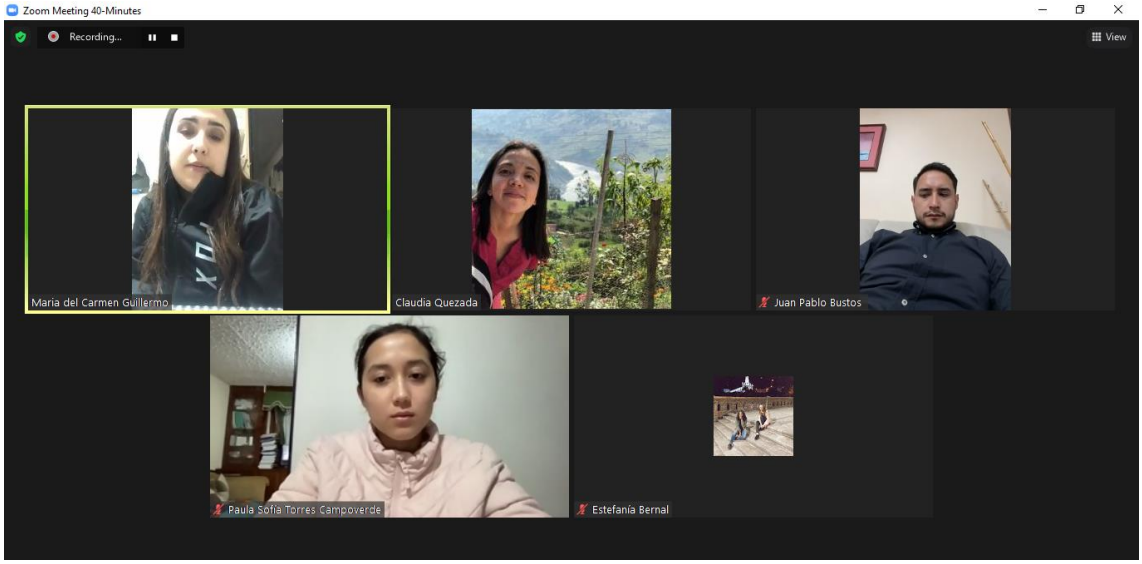



Grupo focal 2

Segundo grupo




Zoom Meeting 40-Minutes
Recording...
View
Paula Sofia Torres Campoverde
Claudia Quezada
Estefanía Bernal
Juan Pablo Bustos
Maria del Carmen Guillermo


Zoom Meeting 40-Minutes
Recording...
View
Maria del Carmen Guillermo
Claudia Quezada
Juan Pablo Bustos
Paula Sofia Torres Campoverde
Estefanía Bernal