

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD



CARRERA: PROMOCION DE LA SALUD

**TEMA: Manejo del estrés laboral en el área de visita médica y farmacias en el D.M. de
Quito en la empresa Difare**

AUTORES: **Ricardo Daniel Cáceres González**
Silvia Jeaneth Yáñez Valencia

TUTOR: Msc. Fausto Orlando Ibarra Zuleta

CESIÓN DE DERECHOS

Quito, 13 de abril del 2024

Yo Silvia Jeaneth Yánez Valencia y Ricardo Daniel Cáceres González alumnos de la Promoción de la Salud, reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenece al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad.

Tema: Manejo del estrés laboral en el área de visita médica y farmacias en el D.M. de Quito en la empresa Difare.

Silvia Jeaneth Yánez Valencia

C.I. 171617829-6

Ricardo Daniel Cáceres González

C.I. 171684764-3

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Silvia Jeaneth Yánez Valencia, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Silvia Jeaneth Yánez Valencia

C.C: 1716178296

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ricardo Daniel Cáceres González, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Ricardo Daniel Cáceres González

C.C: 1716847643

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Silvia Jeaneth Yánez Valencia portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1716178296 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Manejo del estrés laboral en el área de visita médica y farmacias en el D.M. de Quito en la empresa Difare, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad.

Silvia Jeaneth Yánez Valencia

C.C: 1716178296

Quito, 04/03/2024

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Ricardo Daniel Cáceres González portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1716847643 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Manejo del estrés laboral en el área de visita médica y farmacias en el D.M. de Quito en la empresa Difare. con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad

Ricardo Daniel Cáceres González

C.C: 1716847643

Quito, 04/03/2024

DEDICATORIA

A Dios, mi madre y mi Hermano que han sido mis guías y modelos a lo largo de este camino, quiero agradecer por ser mi mayor sostén.

Silvia Yánez

A Dios, mi esposa y mi familia por su amor incondicional y apoyo constante.

Daniel Cáceres

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias por su apoyo en todo momento, es una bendición de Dios tenerlos a nuestro lado.

A nuestros amigos, profesores y compañeros de Trabajo por ofrecernos su apoyo y amistad para la culminación de nuestro proyecto de titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
CAPÍTULO I.....	1
1 ANTECEDENTES	1
1.01 CONTEXTO	1
1.02 JUSTIFICACIÓN	2
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	3
CAPÍTULO II.....	4
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	4
2.01 Mapeo de involucrados.....	4
2.02 Matriz de análisis de involucrados	4
CAPÍTULO III	6
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	6
3.01 Árbol de problemas	6
3.02 Árbol de objetivos	7
CAPÍTULO IV.....	8
4.01 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	8
4.02 MATRIZ DE MARCO LÓGICO (MML)	9
CAPÍTULO V	10
5 PROPUESTA	14
5.01 MARCO CONCEPTUAL.....	22
5.02 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	24
CAPÍTULO VI.....	39
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	39
6.01 RECURSOS	39

6.02 PRESUPUESTO	40
6.03 CRONOGRAMA.....	40
CAPÍTULO VII.....	41
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
7.01 CONCLUSIONES	41
7.02 RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS.....	45

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de análisis de involucrados</i>	4
Tabla 2 <i>Matriz de Marco Lógico</i>	9
Tabla 3 <i>Técnicas Jefatura y Empleado</i>	15
Tabla 4 <i>Técnicas Jefatura</i>	15
Tabla 5 <i>Información Buen Descanso</i>	16
Tabla 6 <i>Las mejores actividades para combatir el estrés laboral</i>	19

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	6
Figura 2 <i>Árbol de objetivos</i>	7
Figura 3 <i>Diagrama de estrategias</i>	8
Figura 4 <i>Organigrama General de Distribuidora Farmacéutica Difare SA</i>	12
Figura 5 <i>Comida Saludable</i>	18
Figura 6 <i>Cargo</i>	26
Figura 7 <i>Área</i>	27
Figura 8 <i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo</i>	27
Figura 9 <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca</i>	28
Figura 10 <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i> ..	28
Figura 11 <i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar</i>	29
Figura 12 <i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo</i>	29
Figura 13 <i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar</i>	30
Figura 14 <i>La iluminación de su lugar de trabajo</i>	30
Figura 15 <i>La ventilación de su lugar de trabajo</i>	31
Figura 16 <i>La temperatura de su lugar de trabajo</i>	31
Figura 17 <i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa</i>	32
Figura 18 <i>Las oportunidades de promoción que tiene</i>	32
Figura 19 <i>Las relaciones personales con sus superiores</i>	33
Figura 20 <i>La supervisión que ejercen sobre usted</i>	33

Figura 21	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado</i>	34
Figura 22	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea</i>	34
Figura 23	<i>La igualdad y justicia de trato que recibe de su área de trabajo</i>	35
Figura 24	<i>El apoyo que recibe de sus superiores</i>	35
Figura 25	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos de trabajo</i>	36
Figura 26	<i>Su participación en las decisiones de su área de trabajo</i>	36
Figura 27	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relacionadas a la empresa</i>	37
Figura 28	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales</i>	37
Figura 29	<i>No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo</i>	38
Figura 30	<i>Mi superior no me respeta</i>	39
Figura 31	<i>Cronograma</i>	40

LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Criterios de evaluación para el Documento Escrito del Trabajo de titulación.....

RESUMEN

El estrés se ha convertido en una enfermedad predominante, con potencial para desencadenar trastornos como la depresión y el suicidio. Es un fenómeno común en diversos sectores laborales, incluyendo el área de visita médica y farmacias. El presente trabajo se centra en explorar y comprender los factores que contribuyen al estrés laboral en estos entornos específicos, así como en proponer estrategias efectivas para su manejo.

La investigación examina la naturaleza del trabajo en el área de visita médica y farmacias, identificando y determinando la influencia del estrés laboral en el rendimiento individual y colectivo de los distintos departamentos de Grupo Difare.

Se realiza una investigación fundamentada teóricamente, utilizando información bibliográfica que respalde la relación entre el estrés y la productividad del personal.

Se lleva a cabo un estudio empírico mediante entrevistas para identificar áreas de mejora en las funciones del personal y en el rendimiento de los departamentos. Se obtiene un manual para el manejo del estrés el cual presenta las causas que exponen al cliente interno de la empresa a diferentes clases y niveles de estrés laboral.

Se proponen diversas estrategias de manejo del estrés, tanto a nivel individual como organizacional. Esto incluye programas de capacitación en promoción de un ambiente laboral saludable y fomento de la comunicación abierta entre empleados y empleadores.

Este trabajo resalta la importancia de abordar el estrés laboral en el área de visita médica y farmacias, no solo para mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también para promover un mejor rendimiento laboral y una mayor satisfacción en el trabajo.

Palabras clave: Ansiedad. Burnout. Estrés laboral. Productividad Laboral. Reducción de estrés laboral.

ABSTRACT

Stress has emerged as a recurring illness, with the potential to trigger disorders such as depression and suicide. It is a common phenomenon in several sectors, including pharmaceutical sales and pharmacies. This study aims to explore and comprehend the factors contributing to workplace stress in these specific environments and propose effective strategies for management department.

The research dives into the world of pharmaceutical sales and pharmacies, identifying and determining the influence of occupational stress on the individual and collective performance of various departments within Grupo Difare. The investigation is theoretically developed, searching bibliographic information to support the relationship between stress and employee productivity.

An empirical study is conducted through interviews to identify areas for improvement in staff functions and departmental performance. A stress management manual is developed, outlining the causes that expose internal company clients to different classes and levels of occupational stress.

Various stress management strategies are proposed, both at the individual and organizational levels. This includes training programs aimed at promoting a healthy work environment and fostering open communication between employees and employers.

This work underscores the importance of addressing workplace stress in pharmaceutical sales and pharmacies, not only to enhance the well-being of employees but also to promote improved job performance and greater job satisfaction.

Keywords: Anxiety. Burnout. Labor Productivity. Reduction of work stress. Work-related stress.

CAPÍTULO I

1 Antecedentes

1.01 Contexto

1.01.1 Análisis Macro

El estrés es la enfermedad de salud mental del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, según los expertos. Las enfermedades mentales, son las que más se extienden en el tiempo de vida del ser humano, generan altos costos económicos. Personas enfermas y sus familiares, o quienes cuidan de ellos, a menudo reducen su productividad tanto en el hogar como en el trabajo. Según datos de la Organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas, 450 millones en el mundo, sufren de al menos un trastorno mental (Mundial, 2015).

1.01.2 Análisis Meso

La preocupación y el estrés en Ecuador hacen que sea parte de los cinco países con mayores niveles de esa problemática a escala mundial. Así lo dio a conocer Matilde Mordt que es la representante del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Los resultados se presentaron en el Informe sobre Desarrollo Humano 2021-2022.

El Informe sobre Desarrollo Humano 2021-2022 aborda la problemática de la inseguridad y la incertidumbre. En el marco de su presentación, Matilde Mordt señaló que hasta octubre de 2022 se registra un retroceso en el desarrollo que no se ha visto nunca desde la década de los 90.

“En nueve de cada 10 países hubo un retroceso en el índice de desarrollo humano”, dijo Mordt durante la presentación del informe. Las cifras a escala mundial han retrocedido a valores anteriores a 2016, lo que ha complejizado el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Comercio, 2022).

1.01.3 Análisis Micro

El estrés la enfermedad del siglo XXI, y puede traer trastornos físicos y mentales. En el 2023 se han registrado 4.893 atenciones por lesiones autoinfligidas. Además, se realizaron 3.542 consultas relacionadas con suicidio de jóvenes, otro problema que ha crecido en ciudades como el D. M. de Quito.

Para contrarrestar esto se ha capacitado a 9.332 personas de diferentes zonas y distritos en atención a personas con intención y/o intentos suicidas en establecimientos del Ministerio de Salud Pública (MSP) (Universo, 2023).

1.02 Justificación

La presente investigación tiene como objeto conocer la causa del estrés en las áreas; visita médica, administrativa, comercial y jefaturas que puede afectar significativamente a la calidad y estilo de vida de cada empleado de la empresa Difare.

La finalidad de conocer las causas de estrés es crear un manual del manejo interno del mismo, tomando en cuenta que cada área tiene distintas cargas laborales y también diferentes personas con características acorde al puesto de trabajo; por lo cual es esencial tomar acciones segmentadas a cada individuo en el análisis de la investigación.

Además, brindar confort entre áreas y departamentos de la empresa favorecerá un mejor clima laboral y comunicación efectiva que disminuirá la posibilidad existente de burnout en Difare.

Debe manifestarse los motivos que han movido la realización del presente proyecto de Investigación. El presente trabajo hace frente a la necesidad de dar a conocer que el estrés es catalogado como la enfermedad del siglo XXI, afecta principalmente al sistema nervioso, y en la actualidad esto ya es un problema común, y por ello es necesario conocer la fuente que lo provoca, las causas específicas y las consecuencias de una situación que no es atendida de forma crucial y surge la necesidad en particular de ofrecer al trabajador una calidad de vida cómoda, y que el resultado sea una productividad elevada y un mejor ambiente para las personas de la Institución.

El estrés laboral va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal de los colaboradores, razones que hacen necesario su investigación esto representa un gran problema en el ejercicio de las actividades laborales y por lo tanto ocasiona un efecto negativo en el funcionamiento laboral de la persona teniendo como efecto un mal desempeño y escaso poder resolutivo ante cualquier circunstancia de trabajo diario que se presente en su servicio; también ocasiona falencias en lo que se refiere a la atención al personal.

Por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta muy beneficioso. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud

en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones y tareas de los colaboradores. Se ofrecen además recomendaciones acerca de su enfrentamiento desde los planos personales y organizacional.

1.03 Definición del problema central

El estrés laboral es un tema de gran interés para la compañía, ya que durante los dos últimos años en Difare la rotación del personal ha incrementado tanto por factores de producción como por cambio de empresa del personal. Teniendo en cuenta que es una de las mayores problemáticas que afectan la salud física y mental de los trabajadores los cuales se enfocan en cada una de las áreas. Por lo tanto, el estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a su productividad dentro de la empresa.

Objetivo general

Determinar la influencia del estrés laboral a través de información del personal, mandos medios y jerárquicos con la finalidad de mejorar el resultado individual y global de los distintos departamentos del grupo Difare en el D.M. de Quito.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la investigación a través de información bibliográfica con la finalidad de sustentar las acciones sobre el estrés y el efecto sobre la productividad del cliente interno.
- Realizar un diagnóstico situacional a través de encuestas que sustente si el personal tiene áreas de mejora en sus funciones y mejorar el rendimiento tanto individual como de cada departamento de la empresa.
- Realizar el manual de estrategias que mejoren las características de trabajo del cliente interno y mejore tanto su rendimiento y comunicación entre cada persona y área del Grupo Difare en el D.M. de Quito.

CAPÍTULO II

2. Análisis de involucrados

El análisis de involucrados es el primer paso por desarrollar cuando uno se propone emprender un proyecto. Por definición, un Involucrado es aquel cuya participación incide sobre el proyecto. Tal participación puede ser tanto directa como indirecta y debe estar cuidadosamente estudiada en tres principales aspectos: el interés, el valor y el peso. A partir de estos se deduce el vector de peso de un involucrado, el cual expresa la fuerza que mantiene tanto para apoyar como para rechazar una operación.

2.01 Mapeo de involucrados

En la investigación el grupo objetivo está determinado en la gerencia general, gerencia de recursos humanos, supervisores y empleados. Se cuenta con la colaboración del departamento de recursos humanos, el cual tiene mayor interés en el proyecto ya que será una herramienta diferencial para determinar el estrés laboral.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 1

Matriz de análisis de involucrados

GRUPO INVOLUCRADOS	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS
Gerencia General	Es el que va a realizar cualquier actividad, para que tome las medidas necesarias para el bien del personal de Difare.	Destinar recursos financieros para lograr los objetivos.	No obtener los recursos financieros necesarios para poder alcanzar los objetivos.
Gerencia de Recursos Humanos	Brindar apoyo al personal del grupo Difare mediante programas de capacitación conferencias y charlas.	Recurso humano para poder desarrollar las actividades planteadas.	Que el personal encargado no tome decisiones adecuadas para poder desarrollar las actividades necesarias.
Supervisores	Apoyar a todas las actividades y ser parte muy activa para el desarrollo con éxito sobre las jornadas mencionadas anteriormente.	Recurso humano y económico.	No contar con el apoyo de los altos mandos para poder tener las jornadas establecidas.
Empleados	Es importante la colaboración de los	Recurso humano.	Que los empleados no colaboren con las decisiones a manejar para el proyecto de mejora.

	empleados quien deben buscar no solo el crecimiento personal sino de establecer un ambiente de trabajo adecuado para todos.		
--	---	--	--

Nota: La tabla 1 representa la información de los diferentes involucrados del proyecto.

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

3.1 Formulación del problema

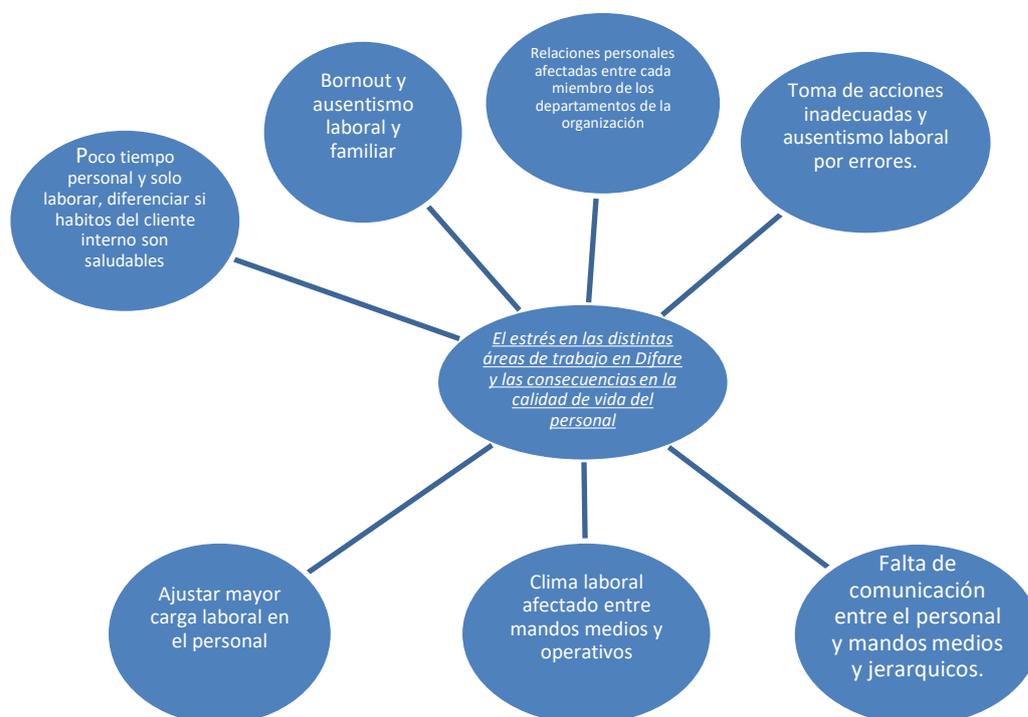
Durante los dos últimos años en Difare la rotación de personal ha incrementado tanto por factores de producción como por cambio de empresa del personal.

La rotación del cliente interno de la empresa siempre deja brechas en las acciones internas de Difare como afectación en el clima laboral y del entorno del personal, pudiendo afectar tanto la salud mental del trabajador como la productividad por posible sobrecarga laboral a causa de la rotación de este.

3.01 Árbol de problemas

Figura 1

Árbol de problemas

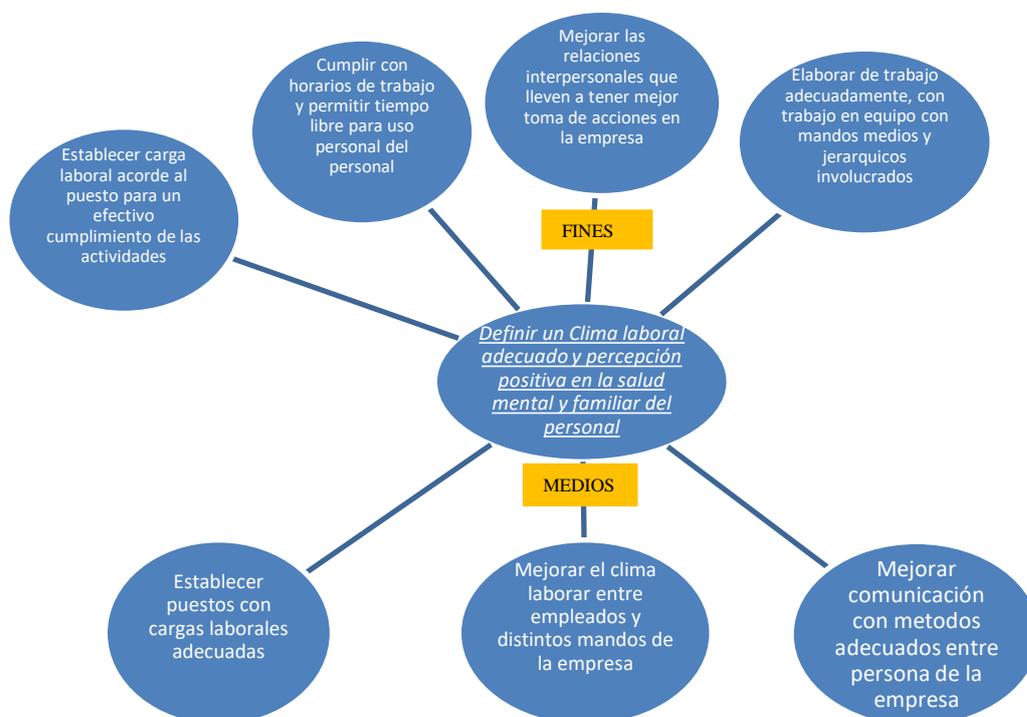


Nota: La figura 1 representa un análisis y planificación que muestra los problemas principales y sus causas.

3.02 Árbol de objetivos

Figura 2

Árbol de objetivos



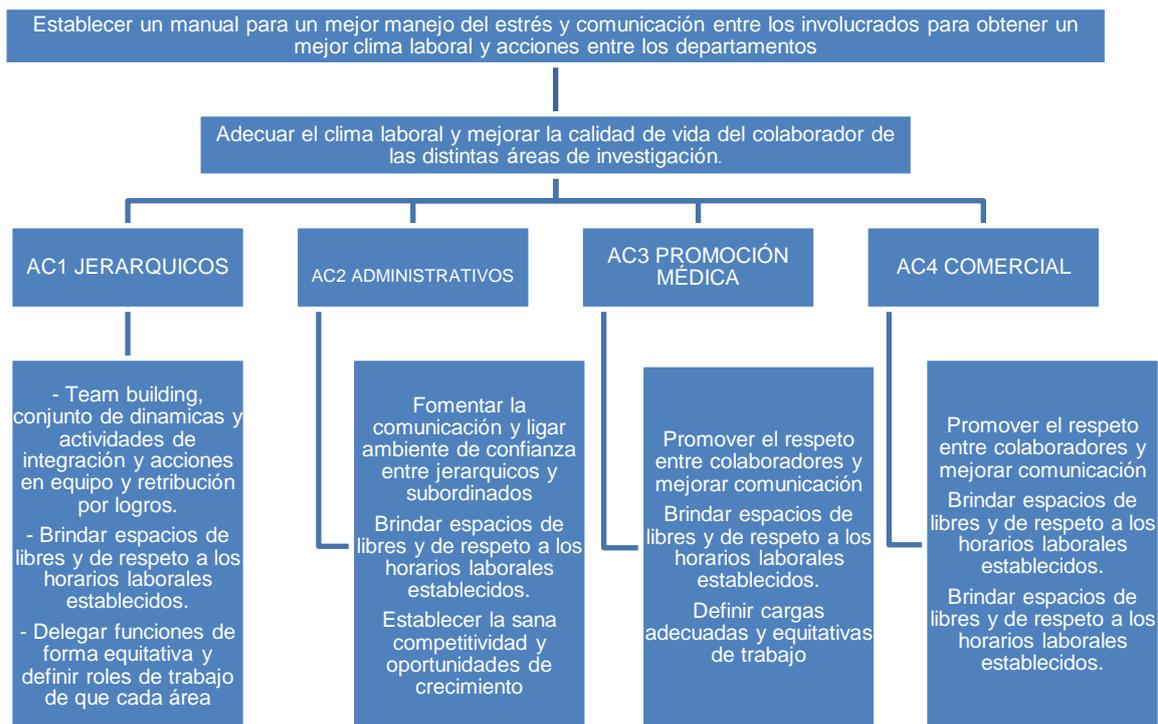
Nota: En la figura 2 se representa los objetivos principales y subobjetivos.

CAPÍTULO IV

4.01 Diagrama de estrategias

Figura 3

Diagrama de estrategias



Nota: En la figura 3 representa los objetivos y estrategias.

4.02 Matriz de Marco Lógico (MML)

Tabla 2

Matriz de Marco Lógico (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005)

FINALIDAD			INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Establecer un manual para un manejo del estrés y comunicación entre los involucrados para obtener un mejor clima laboral y acciones entre los departamentos.			Definir un clima laboral adecuado y percepción positiva en la salud mental y familiar del personal	Medios de Verificación	Factores externos para sostenibilidad
PROPOSITO					
Adecuar el clima laboral y mejorar la calidad de vida del colaborador de las distintas áreas de investigación.			Tener mejor comunicación ente áreas y mejor entorno para el desarrollo del personal.	Se recopila la información por encuestas y se tabulo las necesidades de las áreas y se segmenta las acciones a tomar en el manual.	Que por causa del entorno actual laboral la gente comience a cambiarse de trabajo y se tenga alta rotación de personas.
COMPONENTES					
1.1 Jerárquico 1.2 Administrativo 1.3 Promoción Médica 1.4 Comercial			Establecer cargas laborales y responsabilidades propias del puesto y mejorar canales de comunicación entre jerárquicos y colaboradores como de cada área.	Verificación en base a la respuesta emocional del personal y desarrollo adecuado de su trabajo.	Falta de compromiso por pensamiento diferente de los jerárquicos y falta de actitud de colaboradores.
ACTIVIDADES					
JERARQUICO	ADMNISTRATIVO	PROMOCION MÉDICA Y COMERCIAL	La presente investigación no genera costos por 2 razones:		
Team Building y mejora relación con actividades y retribución por logros.	Fomentar la comunicación y ligar ambiente de confianza entre jerárquicos y subordinados.	Promover el respeto entre colaboradores y mejorar comunicación.	1.- La investigación es cualitativa referente a la salud emocional del personal y la información fue obtenida de la empresa Difare.		
Brindar espacios de libres y de respeto a los horarios laborales establecidos.	Brindar espacios e y de respeto a los horarios laborales establecidos	Brindar espacios e y de respeto a los horarios laborales establecidos	2.- La encuesta se envio por Fe Difare el medio de comunicación interno de la empresa y es el canal oficial.		
Delegar funciones de forma equitativa y definir roles de trabajo de que cada área	Establecer la sana competitividad y oportunidad de crecimiento	Definir cargas adecuadas y equitativas de trabajo.	3.- Por ser áreas similares Promoción Médica y comercial se establece el mismo manual para las dos áreas.	Compilación de información por encuesta realizada para obtener la información, es importante comentar que de la tabulación se tomó la decisión para realizar un manual diferencial par jerárquicos, administrativos y un mismo manual del manejo del estrés para promoción médica y comercial.	Que la rotación del personal actual se mantenga y la información obtenida varíe y se daba actualizar los manuales.

Nota: En la tabla 2 representa de una manera sistémica y lógica los objetivos y sus relaciones de causalidad.

CAPÍTULO V

5 Filosofía de la propuesta

5.1 Misión

Es una empresa que cuida por el bienestar de toda la familia, creando producto de alta calidad y precios cómodos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y llegando a todo el país.

5.2 Visión

Innovar nuestros productos, de acuerdo con el avance tecnológico y ser una empresa líder recordando siempre en nuestro compromiso de servir.

5.3 Objetivo de la propuesta

El objetivo del proyecto es desarrollar un manual de manejo del estrés dirigido a las áreas seleccionadas en el Grupo Difare en el D.M. de Quito.

5.4 Objetivos específicos de la propuesta

Identificar las causas del estrés laboral en el cliente interno de Grupo Difare.

Investigar la relación entre estrés laboral, síndrome de burnout, ausentismo y disminución de la productividad.

Analizar las causas de estrés en áreas específicas de Grupo Difare, como visitadores médicos, jefaturas, vendedores y dependientes.

Desarrollar un manual de manejo del estrés dirigido a las áreas seleccionadas de la empresa.

5.5 Valores

Excelencia en el servicio

Satisfacemos las necesidades, superamos las expectativas de nuestros clientes internos y externos mediante procesos de calidad con gran vocación de servicio.

Compromiso con la comunidad

Nos esforzamos permanentemente por contribuir con la salud, bienestar de la comunidad y la preservación de nuestro entorno ambiental.

Iniciativa

Somos proactivos para proponer ideas y emprender acciones a favor de las personas, creando así soluciones y nuevas oportunidades de mejoras.

Orientación al consumidor

Nos acercamos a nuestros consumidores para conocerlos, por eso trabajamos para ofrecerles los mejores productos y servicios para su salud y bienestar.

Rendición de cuentas

Somos responsables de nuestras decisiones y respondemos por nuestro desempeño ante nuestros grupos de interés.

Desarrollo de colaboradores

Estamos comprometidos con la formación personal y profesional de nuestros colaboradores en un ambiente laboral de respeto y de confianza.

5.6 Políticas

DIFARE nació como una distribuidora y en la actualidad coloca en el mercado ecuatoriano más de 20.000 productos, que reflejan la confianza de sus proveedores y los cerca de 5.300 puntos que son atendidos.

El año 2000, crea Farmacias Cruz Azul, marca pionera de los negocios inclusivos del país, dando la oportunidad a dueños de farmacias independientes de desarrollarse y convertirse en microempresarios. Seis años después, replica este modelo con Farmacias Comunitarias, hoy ambas marcas fortalecen, tecnifican y desarrollan a propietarios de farmacias urbanas y rurales en Ecuador. Con su cadena Pharmacy's, desde hace 20 años ofrece la mejor experiencia a sus clientes con innovadoras ideas en la atención de servicio.

DIFARE está comprometido con su gestión de triple impacto en lo económico, social y ambiental siendo cada vez más consciente de sus aportes a favor de las personas y el planeta. Por ello, cuenta con un Modelo de Sostenibilidad en el que han identificado 40 metas globales de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, que se integran a su gestión; priorizando sus esfuerzos para lograr un Ecuador más inclusivo, saludable y sostenible.

DIFARE cuenta con programas que generan más oportunidades y mejoran la calidad de vida de niños, jóvenes, mujeres y adultos mayores, entre los que se destacan:

VITA SANUS: Primer Banco de Medicinas del Ecuador, creado en el 2015 junto con DIAKONIA.

Fundación Educativa FEDIFARE: Fundada en el 2004 y que se especializa en la formación para el empleo en el sector farmacéutico.

Otros programas son: Mentoring GD, Mujeres en el Retail Farmacéutico y Voluntarios GD.

Con estos programas se aporta principalmente a los ODS 3, 4, 5, 7, 8, 12 y 17.

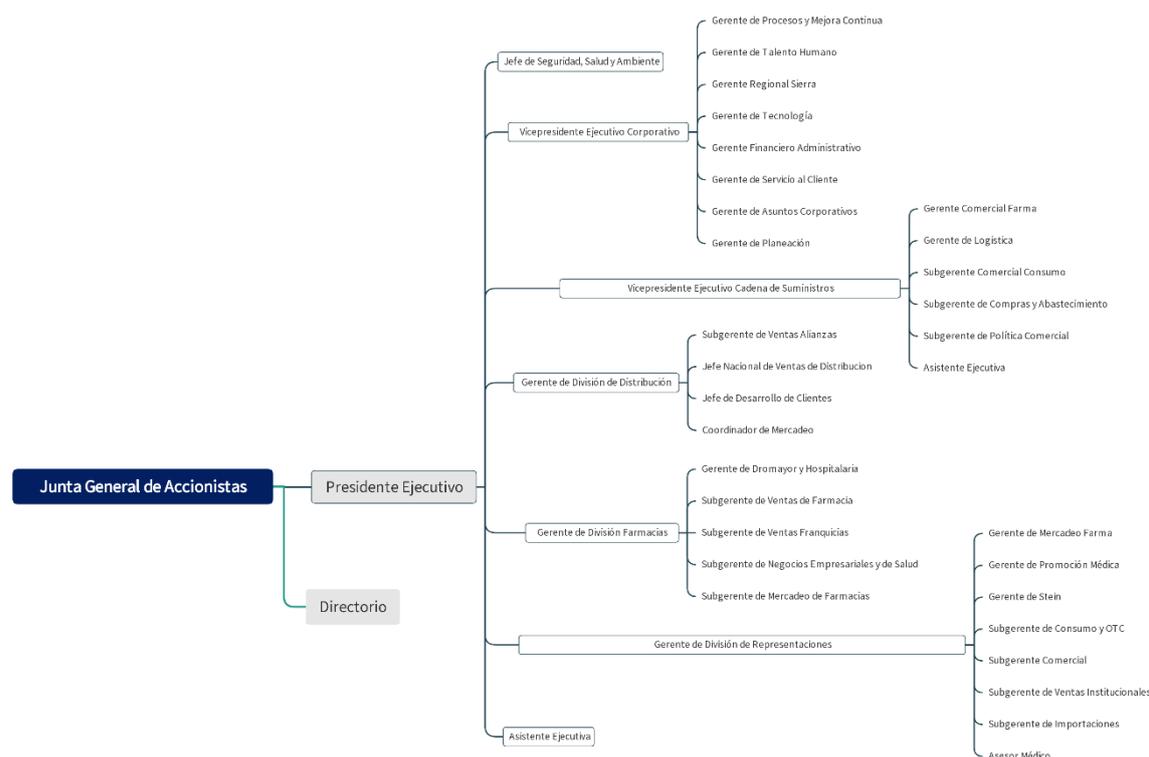
Actualmente Grupo DIFARE es un conjunto de empresas ecuatorianas: Idelife, Transpbarreno, Asegensa y 4PL enfocadas en insumos médicos, transporte y operaciones logísticas, que fortalecen las actuales actividades de DIFARE S.A., Dyvenpro, Distrigen, Oftalvis y Frisonex, especializadas en la distribución, retail, representaciones de productos, así como en el diagnóstico para laboratorios clínicos.

Las Empresas GD comparten el propósito de impactar positivamente en la salud y bienestar de las personas a través de su cadena de valor. Algunas de ellas ocupan posiciones de liderazgo en diversos rankings sectoriales, gracias al buen desempeño, reputación, innovación, servicios y responsabilidad social.

5.7 Organigrama estructural

Figura 4

Organigrama General de Distribuidora Farmacéutica Difare SA



Nota: La figura 4 representa la estructura jerárquica y organización de la compañía

5.8 Aspecto legal

5.8.1 Constitución política del Ecuador

Art. 331

“Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole,

sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.”

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III –
Artículo 11 Literal b).

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
Art. 1 Literal b

Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo
Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal

5 Propuesta

Se realizará un manual del manejo del estrés en las áreas seleccionadas en el Grupo Difare. Conocer las causas por la cual el cliente interno de la empresa está expuesto a los diferentes clases y niveles de estrés laboral.

Investigar si el estrés laboral y el burnout puede generar ausentismo y disminución de la productividad del personal.

La investigación de las causas de estrés en el Grupo Difare en el D.M de Quito y el desarrollo del manual del estrés en visitantes a médicos, jefaturas, vendedores y dependientes de la empresa.

MANUAL DEL MANEJO DEL ESTRÉS PARA LA EMPRESA DIFARE EN EL D.M. DE QUITO

OBJETIVOS

1. Facilitar a la plantilla trabajadora pautas para que sean capaces de identificar los estresores presentes en el lugar de trabajo y en su vida diaria y puedan actuar en consecuencia, con el objetivo de controlar estos factores generadores de estrés y minimizar su impacto en los niveles de estrés sufridos por el individuo.
2. Manual sea un apoyo para determinar los factores de riesgos psicosociales que provocan estrés y que están presentes, con mayor frecuencia, en la plantilla trabajadora, a la vez que se facilita estrategias para manejar y reducir el estrés laboral.

ESTRATEGIAS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS

Es de suma importancia conservar el equilibrio físico, mental y social; con la finalidad de evitar que cualquier área se altere poniendo en práctica las siguientes estrategias: (Trabajo, 2014).

1. **Dialogo:** Intenta potenciar las buenas relaciones con los compañeros de trabajo o con tus superiores. Intenta comunicarte y trasladar tus opiniones de una manera comunicativa.

Intenta resolver los conflictos que pueda tener con otras personas mediante el diálogo (Psicología, 2012).

Tabla 3

Técnicas Jefatura y Empleado

TÉCNICA	JEFATURA	EMPLEADO
PRACTICAR ESCUCHA ACTIVA	Respetar puntos de vista y opiniones de empleados sin juzgar y aceptar cambios.	Dedicación y disposición a cambios para mejora de acciones laborales (Tugesto, 2024).
SER ABIERTO A LA CRÍTICA	Entender y empatizar, ser abierto a crítica constructiva para mejorar la comunicación.	Expresar causas que afecten el rendimiento y aquejar su tiempo personal y familiar (Tugesto, 2024).
CONOCER A LOS EMPLEADOS PERMITIRÁ ESTABLECER VÍNCULOS	Estrechar lazos con ellos les permitirá relajarse cuando establemos comunicación y se sentirán con más confianza para argumentarnos sus problemas e inquietudes. Además evitará la fuga de talentos.	Realizar lazos generará afinidad al líder y a la empresa, el trabajo realizado se efectúa con mayor productividad (Tugesto, 2024).
ESTABLECER UN PLAN DE COMUNICACIÓN REGULAR	Manejo de medios formales como correos electrónicos y llamadas dentro de los horarios laborales y respetando el espacio del personal. Usar un lenguaje claro y sencillo para las actividades asignadas.	Responder y realizar las actividades dentro de los tiempos estipulados y mantener en comunicación las acciones realizadas a la jefatura (Tugesto, 2024).

Nota: En la tabla 3 representa el diálogo empleador y empleado

2. Evita situaciones estresantes: Hay situaciones que siempre nos generan tensión o ansiedad. Por ejemplo, hay personas que se estresan si no llegan a la hora, otras que se estresan si no tienen rutinas, otras que se estresan si no realizan ejercicio. Una buena manera de evitarlo es salir antes, planificar las rutinas, buscar huecos para hacer ejercicio. Trata de controlar los elementos que sabes que te desencajan un poco (Psicología, 2012).

Tabla 4

Técnicas Jefatura

TÉCNICA	JEFATURA
ORGANICE Y ORGANICESE	Su espacio de trabajo debe ser operativo, no sólo para usted, también para todos aquellos que trabajan con usted. No todo el mundo trabaja bien con el mismo nivel de orden. Delegar funciones es esencial en un equipo de trabajo y fomentar el trabajo en equipo (TALENT, 2016).
PONGA LÍMITES	A menudo cuando uno asume tareas que cree que no debería asumir o cuando no pone palabras a las cosas que le generan incomodidad, se queda, «mal». La asertividad es la herramienta que nos ayuda a nivel individual a combatir este sentimiento incómodo. Expresar en el momento oportuno, a la

	persona indicada, en el contexto adecuado y de una manera respetuosa lo que nos ha molestado nos ayuda a sentirnos bien con nosotros mismos y al mismo tiempo intenta no incomodar a nuestro interlocutor (TALENT, 2016).
HAGA MENOS COSAS	Mírese la agenda, revise los compromisos, hable con sus compañeros, colaboradores, conocidos y deje de hacer algunas de las cosas que le causan estrés. Quizás ahora todavía puede con todo, pero a la larga puede pagar el precio de tener una agenda tan llena. Tenga presente que el estrés puede ser una experiencia que salga cara y de vida sólo tenemos una. Seguro que ésta será más plena si, en lugar de vivirla estresado, la disfrutamos desde la tranquilidad, la alegría y el bienestar con uno mismo (TALENT, 2016).
ESTABLEZCA METAS RAZONABLES	No acepte más trabajo del que puede hacer razonablemente, priorice el trabajo en equipo y no sobre cargar al personal (TALENT, 2016).

Nota: En la tabla 4 representa situaciones estresantes.

3. Duerme las horas necesarias: Los expertos recomiendan descansar entre 7 y 8 horas diarias de sueño. Duerme las horas suficientes y verás cómo tus niveles de energía y tu salud en general mejoran (Psicología, 2012).

INFORMACIÓN A TENER EN CUENTA PARA EVITAR EL ESTRÉS TRAS BUEN DESCANSO

Tabla 5

Información Buen Descanso

Información Buen Descanso
<p>Dormir lo suficiente es importante. Dormir bien ayuda a mantener la mente y el cuerpo sanos.</p> <p style="text-align: center;">¿Cuántas horas de sueño necesito?</p> <p>La mayoría de los adultos necesitan 7 o más horas de sueño de buena calidad en un horario similar todas las noches.</p> <p>Dormir lo suficiente no se refiere solo al total de horas de sueño. También es importante que el sueño sea de buena calidad y que tengas un horario constante y habitual para dormir, de modo que te sientas descansado cuando despiertes.</p> <p>Si con frecuencia te cuesta trabajo dormir o todavía te sientes cansado al despertar, habla con tu doctor.</p> <p style="text-align: center;">¿Cómo puedo saber si tengo un trastorno del sueño?</p>

Los trastornos del sueño pueden causar muchos problemas diferentes. Ten en cuenta que es normal tener dificultad para dormir de vez en cuando. Por lo general, las personas con trastornos del sueño tienen estos problemas con regularidad.

Las señales comunes de los trastornos del sueño incluyen:

- Tener dificultad para dormirte o para mantenerte dormido
- Sentirse cansado después de haber dormido bien
- Tener tanto sueño durante el día que se te dificulta hacer las actividades de la vida diaria, como manejar un auto o concentrarte en el trabajo
- Roncar fuerte a menudo
- Hacer pausas en la respiración o jadear mientras duermes
- Sentir picazón en las piernas o los brazos por la noche, que mejora cuando te mueves o te haces masajes en la zona
- Sentir que te cuesta trabajo mover los brazos y las piernas al despertar

Si tienes alguna de estas señales, habla con el doctor o la enfermera. Es posible que necesites hacerte pruebas para ver si tienes un trastorno del sueño o que necesites tratamiento (Sanamente, 2022).

Nota: En la tabla 5 representa como evitar el estrés

4. Come sano: El estrés puede influir negativamente en la alimentación, reduciendo la sensación de apetito o por el contrario aumentándola. Por otro lado, las prisas, la falta de tiempo, obliga a ingerir alimentos rápidamente sin prestar especial cuidado en lo que comemos, abusando de la denominada comida basura, por lo que no se incorpora al organismo las vitaminas, minerales y fibra que éste necesita para su correcto funcionamiento y que se encuentran presentes en gran medida en frutas y verduras (Psicología, 2012).

DIETA SUGERIDA PARA CONTROLAR EL ESTRES

QUÉ ALIMENTOS DEBE EVITAR O MODERAR

- **Ultraprocesados.** Una dieta antiestrés no puede incluir alimentos ultraprocesados, ni grasas procesadas poco saludables como la margarina.

Figura 5*Comida Saludable*

- **Sustancias excitantes.** Es preferible evitar el consumo de alimentos que contienen excitantes, como café, cacao, refrescos con cafeína y aderezos picantes, entre otros. En este punto, nuestros técnicos de prevención laboral aprovechan para aclararnos una falsa creencia sobre la canela: "Aunque se considere una especia excitante, puede ser muy beneficiosa en el tratamiento del estrés".
- **Disminuir la cantidad de sal.** Esta recomendación también se debe tener en cuenta en el consumo de embutidos, platos precocinados, pastillas de caldo concentrado, aderezos, salsas, galletas y cereales de desayuno, entre otros productos, que pueden contribuir al incremento de la presión arterial. A esto añaden nuestros expertos que "la hipertensión es un efecto secundario del estrés, que además puede empeorar la situación al generar más ansiedad en el individuo".
- **Bebidas alcohólicas, tabaco y otros tóxicos.** Es mejor evitarlos, y más teniendo en cuenta que el estrés ya de por sí puede incitar a un mayor consumo de estos hábitos poco saludables.

LO QUE SÍ DEBE APORTAR LA NUTRICIÓN ANTIESTRÉS

Una buena dieta para el estrés debe incluir:

- **Grasas saludables.** En particular, se ha demostrado que las grasas de tipo omega 3 resultan beneficiosas frente a las alteraciones nerviosas. Esta clase de grasas se

encuentran en el aceite de oliva, los frutos secos, las semillas, el aguacate y el pescado azul, entre otros alimentos.

- **Polifenoles.** En general, las frutas de colores vivos contienen estas moléculas que favorecen el tratamiento de la depresión y la ansiedad. Asimismo, los polifenoles ayudan a prevenir la hipertensión arterial y la hipercolesterolemia, entre otros problemas. Como ejemplo, nuestros especialistas señalan el resveratrol, que está presente en frutas rojas, como uvas rojas, arándanos, etc., y se concentra sobre todo en la piel.
- **Alimentos antiinflamatorios.** En este grupo se engloban la cúrcuma, la remolacha, la avena y otros alimentos con alto contenido en omega 3. (tucanaldesalud.es, 2023)

5. Haz ejercicio: Ejercicio físico y estrés guardan una relación inversamente proporcional. El ejercicio físico es un método efectivo y saludable para combatir el estrés. Realizando ejercicio físico de forma frecuente, se logrará sentirse menos estresado. Practicar deporte de modo regular hace liberar endorfinas (una potente hormona antiestrés) y ayuda a descansar mejor por las noches (Psicología, 2012).

Tabla 6

Las mejores actividades para combatir el estrés laboral

Las mejores actividades para combatir el estrés laboral
<p>Existen una serie de actividades que te pueden ayudar a resolver la pregunta sobre cómo combatir el estrés laboral. Descubre cuáles, e intenta tenerlas en cuenta para terminar con este estrés que tanto te aleja del bienestar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practica deporte y mantén un buen estado físico. Así liberarás estrés, y además ayudarás a quemar energía. • Cuando tengas tiempo libre, desconecta de la rutina. Y si puedes hacer paseos por la naturaleza, mejor, ya que relajan mucho y te alejan del caos de la ciudad. • Aromaterapia. Los aceites esenciales como la lavanda o la rosa son ideales para que te puedas relajar. Aplica dos o tres gotas de estos aceites en los dedos y

masajéate la nariz y la sien. Otra opción es diluir las gotas en un cuenco con agua y realizar ejercicios de respiración. También puedes encender una vela aromática. Las que más ayudan a calmar son las de olor a lavanda, incienso, sándalo, ylang-ylang, vetiver, bergamota, rosas, camomila romana, flores de naranja o geranio.

- **La risoterapia** también es un buen método que da respuesta al cómo combatir el estrés. Qué bien lo pasamos cuándo nos reímos, ¿verdad? Si te ríes, viendo monólogos, o viendo vídeos, o leyendo libros graciosos, notarás que tu cuerpo y tu mente están más relajados. ¡Verás cómo, incluso, incrementas tu productividad!
- **Mindfulness.** Para el estrés laboral. Las técnicas de relajación pueden ayudar a relajar tu cuerpo y disminuir la presión arterial y frecuencia cardíaca. Son una buena herramienta para aliviar este agotamiento laboral y mejorar la atención. Existen distintos ejercicios de mindfulness para el estrés laboral, son:

1. **Respiraciones profundas.** Siéntate o acuéstate y coloque una mano sobre tu estómago, y la otra sobre tu corazón. A continuación, inhala lentamente hasta que notes que se eleva tu estómago, aguanta la respiración un momento y exhala lentamente mientras vas notando como baja tu estómago. Así estarás trabajando de un modo correcto el mindfulness para el estrés laboral.
2. **Meditación.** Intenta concentrar tu atención, verás cómo te sentirás más relajada, ya conocerás otro método sobre cómo combatir el estrés. Lo puedes hacer concentrándote en tu respiración, en un objeto, o estando en silencio. Y estando sentado, acostado, caminando o de pie –cómo te vaya mejor–. También puedes hacerlo respirando de un modo lento y tranquilo.
3. **Biorretroalimentación** te enseña cómo controlar algunas de las funciones del cuerpo, como los músculos o tu frecuencia cardíaca. Un terapeuta de biorretroalimentación adhiere sensores a distintas partes del cuerpo que miden la temperatura del cuerpo, la respiración, las ondas cerebrales y la actividad muscular. Podrás ver las lecturas de los datos en un monitor y podrás practicar cambiando comportamientos, pensamientos o emociones.

4. **Relajación progresiva** comienza por los pies y los dedos de los pies. Concéntrate, aprieta tus músculos durante unos momentos y luego liberarlos. Continúa avanzando hacia la parte superior de tu cuerpo.
5. **Yoga.** Lo practican muchas personas. ¡Anímate a probarlo y verás cómo te ayudará! Podrás hacer simples posturas acostado sobre el suelo, y con el tiempo más complejos, que requieren años de práctica. Tiene la ventaja de que puedes adaptar las posturas a tu propia habilidad.
6. **Taichí** es otro método que te ayudará a conocer cómo combatir el estrés con un ejercicio suave de bajo impacto es posible. Hay distintos estilos pero todos comprenden los mismos principios: movimientos relajados y lentos, posturas cuidadosas, concentración, respiración enfocada (RESCUE, 2022).

Nota: En la tabla 6 representa ejercicios para evitar el estrés.

6. Pide ayuda a un profesional: Entre los profesionales que se ocupan de este tipo de problemas está el médico de familia y los psicólogos (Psicología, 2012).

BENEFICIOS DE UNA BUENA GESTIÓN DEL ESTRÉS

- Mejora nuestra concentración.
- Facilita la toma de decisiones.
- Dormir bien es descansar de verdad.
- Genera más endorfinas y así también mejora el estado de ánimo y nuestra apariencia física.
- Nos volvemos más productivos: el tiempo nos rinde más y las tareas las hacemos con menos esfuerzo.
- Mejora la digestión y los problemas que puedan derivarse de ello.
- El sistema inmunológico se hace más sano y se enferma menos.
- Mayor energía durante el día, con lo que los retos y dificultades afectan emocionalmente menos.

- Ayuda a hacerte más fuerte, nuestra capacidad de enfrentar los desafíos que nos presenta la vida y encontrar soluciones para resolver los problemas que se presentan nos hace, sin dudas, aprender y crecer a nivel humano (Psonríe, 2020).

Medición del manual

Tabla 7

Medición estrés semestral en el personal

METODO DE MEDICIÓN	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	PERSONA RESPONSABLE
Maslach Burnout Cuestionary	Recursos Humanos GD	Teresa Chavez: Gerente RRHH Quito

5.01 Marco conceptual

5.01.1 Definición técnica sobre el estrés laboral

El estrés laboral es una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente.

5.01.2 Estrés Positivo

El estrés laboral es positivo cuando las presiones del trabajo funcionan como un motor que impulsa a los trabajadores a realizar su trabajo con un nivel mayor de eficiencia. En este caso, el cuerpo humano es capaz de dar una respuesta física y mental positiva ante estas situaciones (Allende, 2019).

5.01.3 Estrés Negativo

Por otra parte, el estrés negativo es dañino para los trabajadores porque afecta la salud física y mental del trabajador. Esto finalmente hace que disminuya su capacidad productiva y el desempeño general de sus tareas laborales.

5.01.4 Incertidumbre

Es la situación de desconocimiento que se tiene acerca de lo que sucederá en el futuro. Es una sensación de inseguridad, de temor, de titubeo, que muchas veces hace que el individuo paralice momentáneamente alguna actividad (Concepto, 2021).

5.01.5 Inseguridad

La inseguridad es ausencia de seguridad e implica que cierto evento o elemento afecta la tranquilidad de la persona y no le permite relajarse. Cuando se percibe inseguridad se está demostrando que existe algún peligro, riesgo o daño posible que puede afectar a la persona (Concepto, 2023).

5.01.6 Depresión

La depresión es una dolencia psíquica transitoria o permanente, caracterizada por profundos sentimientos de abatimiento, infelicidad y culpa, así como incapacidad para el disfrute y, a menudo, episodios de ansiedad (Concepto, 2013-2023).

5.01.7 Ansiedad

Cuando hablamos de ansiedad nos referimos a una anticipación involuntaria o respuesta desproporcionada del organismo frente a estímulos (internos o externos) que sean percibidos como peligrosos, estresantes o retadores. Por lo general la ansiedad dispara reacciones corporales de tensión, como la secreción de adrenalina o el agarrotamiento muscular, así como un sentimiento desagradable de inquietud, urgencia o dispersión (Concepto, 2013-2023).

5.01.8 Preocupación

La palabra preocupación nos remite en su etimología al vocablo latino “*praeoccupationis*”, integrado por “*prae*” = previo o anterior, “*ob*” = enfrentamiento, y “*capere*” = tomar. Puede definirse una preocupación como una ocupación anticipada, o sea hacer algo, pero sin tomar una intervención efectiva, por ejemplo, afligirse, antes de que el hecho temido suceda.

5.01.9 Burnout

El síndrome de burnout es un término que proviene de concepto inglés: burnout síndrome. En español se traduce como síndrome de estar quemado por el trabajo, aunque es más común utilizar el término síndrome de burnout o síndrome del quemado.

5.01.10 Agotamiento

Con agotamiento se designa tanto a la acción como al efecto del verbo agotar, que proviene etimológicamente del latín “*eguttāre*” y alude a que algo ya ha perdido su contenido, se ha vaciado. Ejemplos: “los recursos económicos del país se han agotado, la crisis es inminente”, “los pozos de petróleo se han agotado”, “la explotación indiscriminada de los recursos naturales conduce a su agotamiento”, etcétera.

5.02 Metodología de investigación

El método utilizado en la presente investigación fue el empírico a través de la realización de entrevistas al personal de Difare de D.M. de Quito.

5.02.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.02.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para analizar la factibilidad del estudio se utilizarán los siguientes métodos de investigación cuantitativa, la observación, encuestas personales, y métodos de muestreo, los mismos que nos ayudarán para obtener resultados y datos numéricos específicos, y así proyectarnos a tomar decisiones sobre los objetivos de la investigación.

5.02.1.2 MÉTODOLÓGÍA

Las entrevistas personales son las que se utilizan para realizar preguntas de persona a persona.

Este tipo de entrevista aplicamos en el estudio ya que las mismas nos ayudan para la compilación de información de estrés en la empresa (Metodología de la Investigación, 2014).

5.02.1.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Segmentación es la división de un mercado, para que nuestro producto, pueda ser introducido con éxito.

La segmentación la realizamos teniendo en cuenta los aspectos psicográficos, geográficos y aspectos generales de la sociedad, como:

5.02.1.4 GEOGRÁFICOS:

PAÍS:	Ecuador
PROVINCIA:	Pichincha
CIUDAD:	Quito
UBICACIÓN:	Tenerife Quito
LUGAR:	Difare Quito.

5.02.1.5 DEMOGRÁFICOS:

GÉNERO:	Personal, hombre, mujer.
ESPECIALIDAD:	Dependientes de farmacia, jefaturas, administrativos y visitadores a médicos.
CLASE SOCIAL:	Clase media baja, clase media alta y clase alta.
RELIGIÓN:	Indistinto.
ORIGEN GENÉTICO:	Hispanos.

5.02.1.6 PSICOGRÁFICOS:

PERSONALIDAD:	extrovertidos, sociables, agresivos, etc.
ESTILO DE VIDA:	conservadores, liberales, etc.

5.02.1.7 TIPO DE MUESTRA

En la definición del tema se tomó como población a los siguientes departamentos de Quito en la empresa Difare:

Visita Médica: 25

Personal Farmacias: 500 entre Cruz Azul y Pharmacys

Total: 525

Al tener conocimiento que son 525 personas por evaluar la muestra se considera finita por lo cual a continuación se aplica la fórmula:

5.02.1.8 FÓRMULA FINITA

La fórmula aplicar es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza

N: Población o censo

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

e: Error

A continuación, se detalla los valores y valor obtenido de la fórmula.

N	525	
NC	95%	1.96
E	5%	
P	50%	
Q	50%	

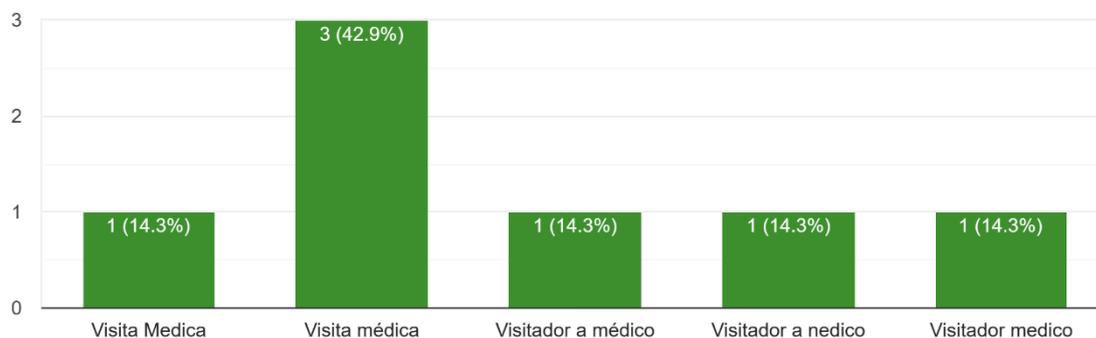
Tabla donde se realizará entrevistas personales de Cruz Azul y Pharmacys como a visitantes a médicos de la empresa.

ENCUESTAS

1.- Cargo

Figura 6

Cargo

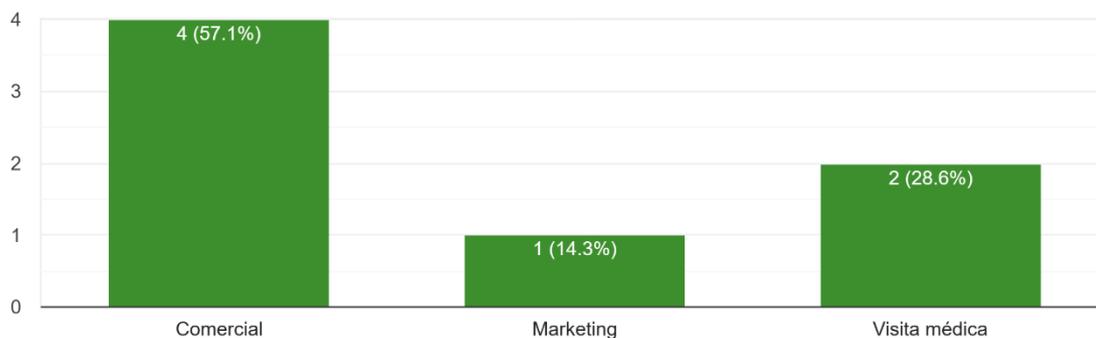


INTERPRETACIÓN: La encuesta se realizó a representantes de la empresa Difare, todos del área de visita médica de todas las alianzas y líneas propias.

2.- Área

Figura 7

Área

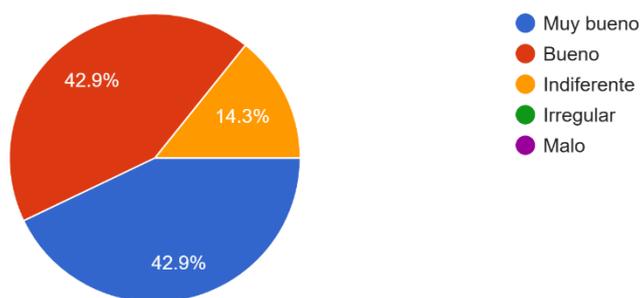


INTERPRETACIÓN: Vale mencionar que los visitantes a médico de Difare pertenecen a líneas éticas y OTC (venta libre al público) por lo cual los representantes están distribuidos en distintos sectores de la empresa.

3.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

Figura 8

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

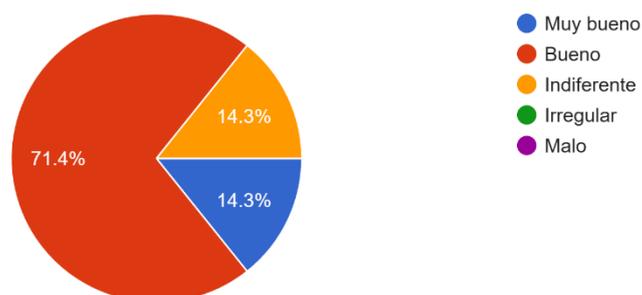


INTERPRETACIÓN: Los visitantes tienen un nivel de satisfacción alto en su labor con el 42% de afinidad (bueno y muy bueno) por lo cual se determina que realizan su trabajo porque es de gusto.

4.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca

Figura 9

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca

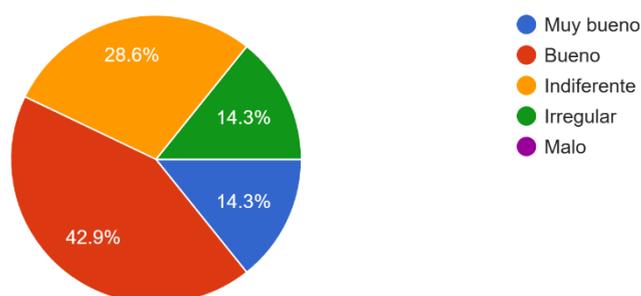


INTERPRETACIÓN: Se puede observar que los visitantes de Difare pueden realizar acciones en las cuales se destacan con un 71,4% de encuestados conformes con la empresa.

5.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

Figura 10

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

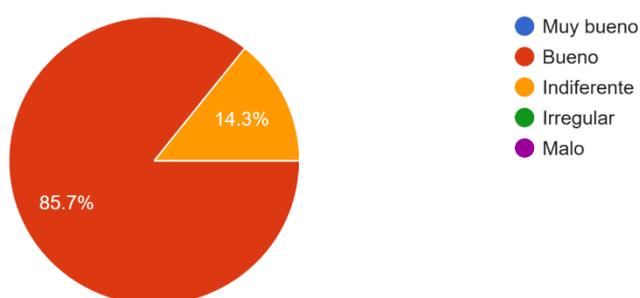


INTERPRETACIÓN: Referente a que la empresa le permita hacer a los colaboradores cosas de su gusto demuestra que no hay una satisfacción total ya que el 42,9% considera bueno, el 28,6% le es indiferente, y el 14,3% irregular; cruzando con la pregunta anterior se demuestra que los representantes contestan pensando en represalias.

6.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

Figura 11

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

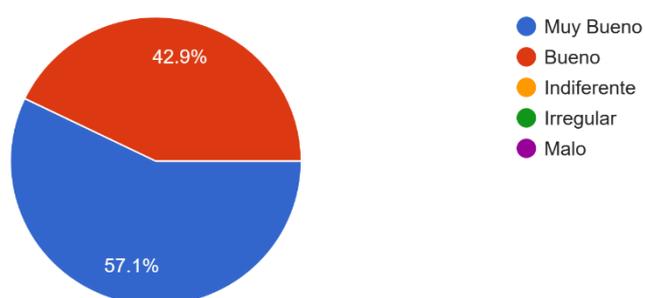


INTERPRETACIÓN: Los encuestados en esta pregunta detallan con el 85,7% que las metas y tasas de producción son alcanzables, se conoce de algunos correctivos de Difare pero un 14,3% aun considera indiferente los kpi e indicadores de gestión.

7.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Figura 12

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

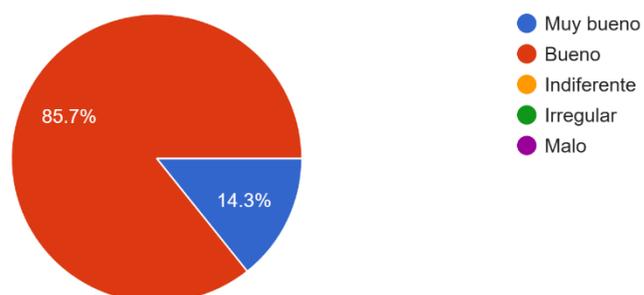


INTERPRETACIÓN: Los visitantes a médico pasan poco tiempo en la oficina sin embargo el 57,1% considera muy bueno y el 42,9% bueno la higiene de la empresa.

8.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar

Figura 13

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar

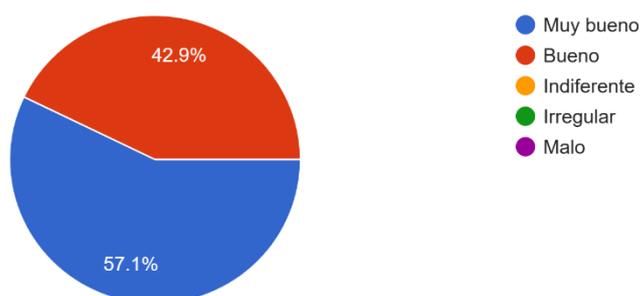


INTERPRETACIÓN: Referente al entorno físico de la empresa los visitantes se sienten conformes con un 85,7% de encuestados determinando como bueno el espacio físico.

9.- La iluminación de su lugar de trabajo

Figura 14

La iluminación de su lugar de trabajo

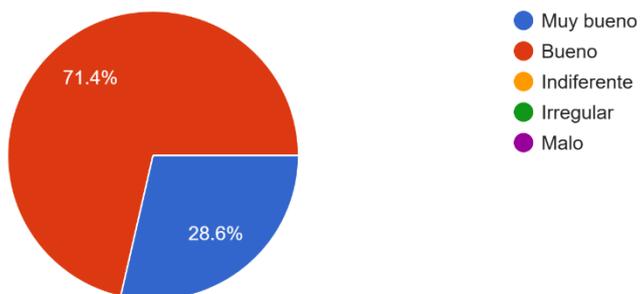


INTERPRETACIÓN: Los encuestados referente a la iluminación de las oficinas están conformes con el 57,1% considerando muy bueno y 42,9% como bueno la iluminación de la empresa.

10.- La ventilación de su lugar de trabajo

Figura 15

La ventilación de su lugar de trabajo

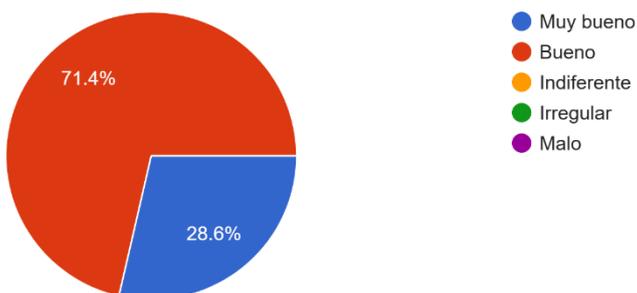


INTERPRETACIÓN: Los visitantes a médicos en reuniones consideran que la ventilación es buena con el 71,4% y el 26% muy buena, determinando un buen entorno de ventilación.

11.- La temperatura de su lugar de trabajo

Figura 16

La temperatura de su lugar de trabajo

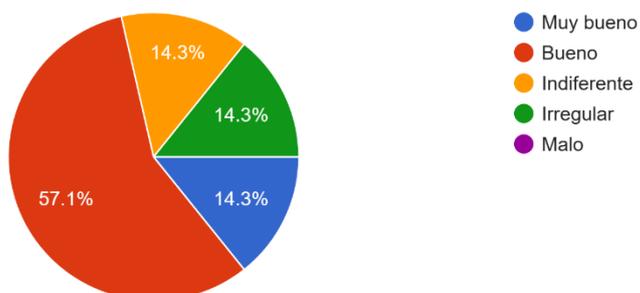


INTERPRETACIÓN: Al ver que la temperatura ligada a la ventilación se considera satisfactorio para los representantes con el 71,4% bueno y el 28,6% muy bueno.

12.- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

Figura 17

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

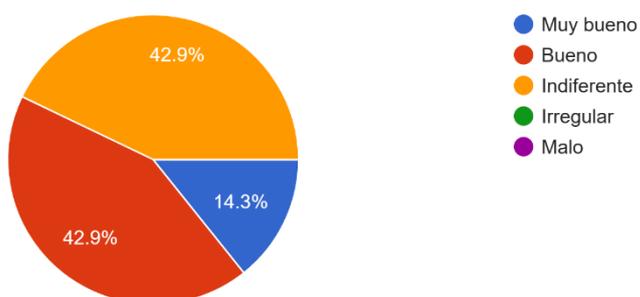


INTERPRETACIÓN: Referente a la capacitación del equipo de promoción médica se observa que están de acuerdo con el aporte de la empresa el 57,1% seguido por muy bueno e indiferente con el 14,3%.

13.- Las oportunidades de promoción que tiene

Figura 18

Las oportunidades de promoción que tiene

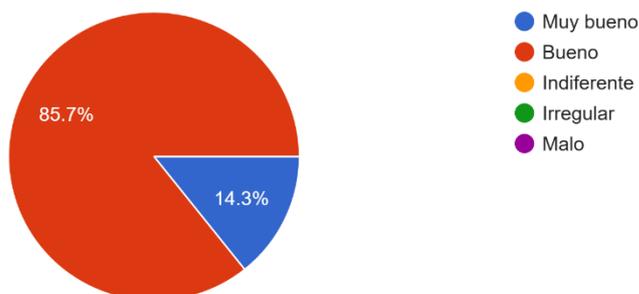


INTERPRETACIÓN: Las oportunidades de promoción que tiene los representantes consideran bueno 42,9%, muy bueno 14,3% e indiferente 42,9%

14.- Las relaciones personales con sus superiores

Figura 19

Las relaciones personales con sus superiores

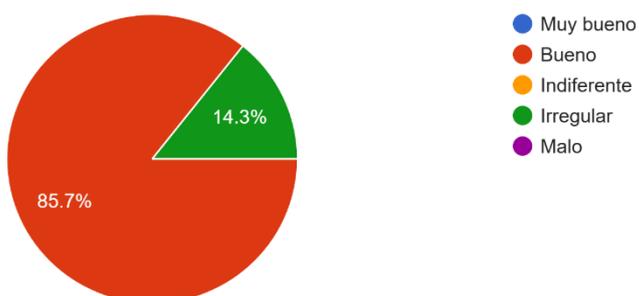


INTERPRETACIÓN: Referente a las relaciones personales con el personal, el 85,7% considera y el 14,3% muy bueno.

15.- La supervisión que ejercen sobre usted

Figura 20

La supervisión que ejercen sobre usted



INTERPRETACIÓN: Referente a la supervisión ejercida al personal, el 85,7% está satisfecho con el mando medio; sin embargo, el 14,3% considera irregular la acción del supervisor dejando área de mejora para el proceso de seguimiento a cada representante.

16.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado

Figura 21

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

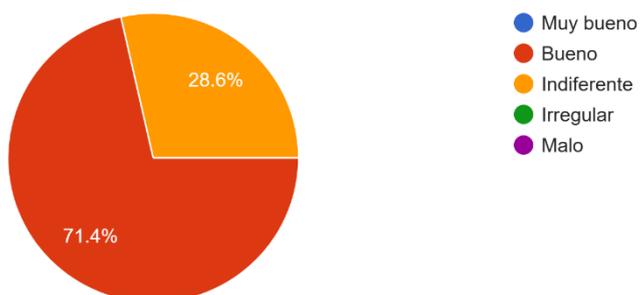


INTERPRETACIÓN: En esta consulta los representantes están al 100% de satisfacción con el mando medio.

17.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

Figura 22

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

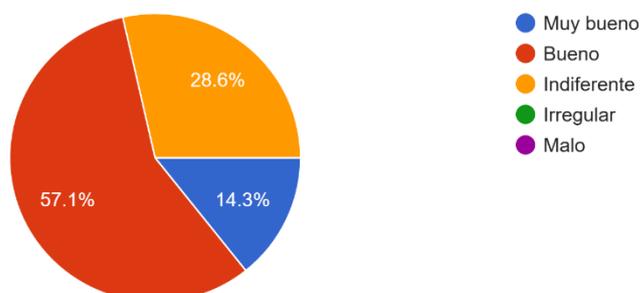


INTERPRETACIÓN: Los representantes de Difare acorde a la forma que juzga su tarea el 71,4% bueno, pero hay que tomar en cuenta que 28,6% indiferente.

18.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su área de trabajo

Figura 23

La igualdad y justicia de trato que recibe de su área de trabajo

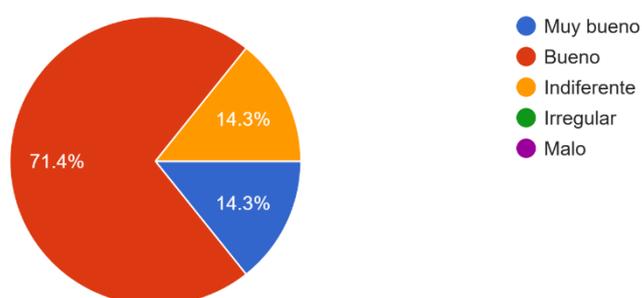


INTERPRETACIÓN: Referente a igualdad y justicia dentro de la empresa el personal considera Bueno con el 57,1% el 14,3% dice que es muy bueno y el 28,6% es indiferente.

19.- El apoyo que recibe de sus superiores

Figura 24

El apoyo que recibe de sus superiores

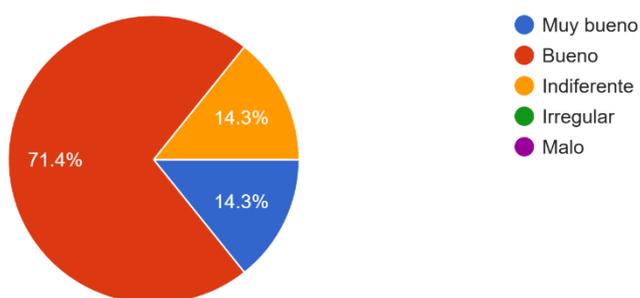


INTERPRETACIÓN: La mayoría de los empleados con un porcentaje del 71.4 perciben el apoyo de sus superiores como bueno, muy bueno e indiferente, con un porcentaje del 14.3%.

20.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos de trabajo

Figura 25

La capacidad para decidir autónomamente aspectos de trabajo

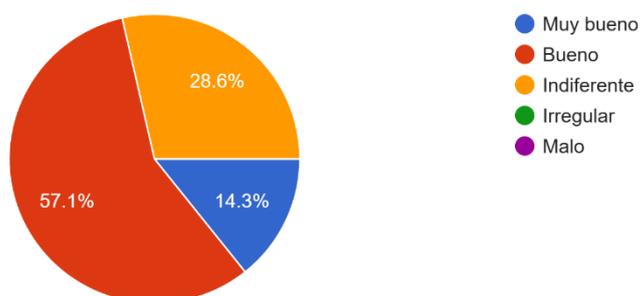


INTERPRETACIÓN: La mayoría (71.4%) siente que tiene una buena capacidad para decidir autónomamente en su trabajo, el porcentaje (14.3%) la percibe como muy buena e indiferente.

21.- Su participación en las decisiones de su área de trabajo

Figura 26

Su participación en las decisiones de su área de trabajo

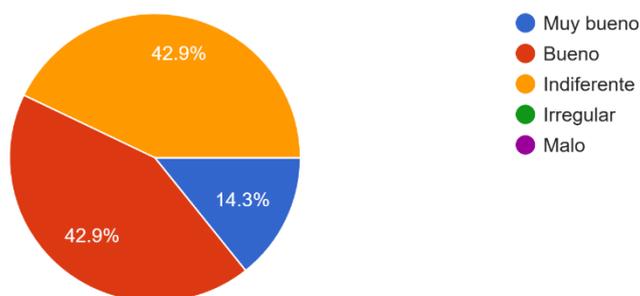


INTERPRETACIÓN: La mayoría (57.1%) percibe como buena su participación en las decisiones del área de trabajo, mientras que un grupo significativo (28.6%) se muestra indiferente al respecto. Un pequeño porcentaje (14.3%) considera su participación como muy buena.

22.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relacionadas a la empresa

Figura 27

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relacionadas a la empresa

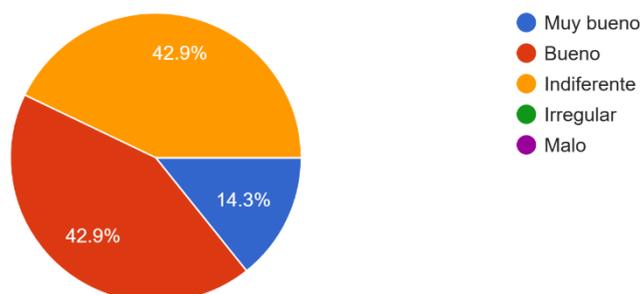


INTERPRETACIÓN: Una parte significativa (42.9%) considera buena su participación en las decisiones relacionadas con la empresa en su grupo de trabajo. Otro 42.9% muestra indiferencia hacia este aspecto, mientras que un pequeño porcentaje (14.3%) percibe su participación como muy buena.

23.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

Figura 28

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales



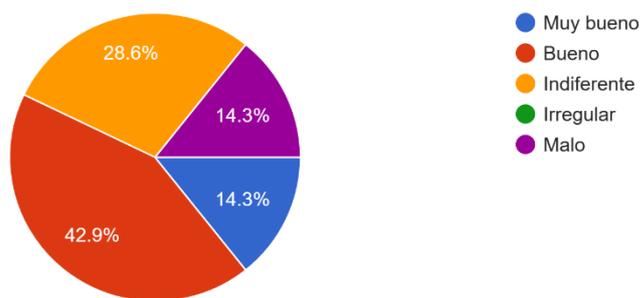
INTERPRETACIÓN: Referente a esta pregunta la empresa cumple de manera buena (42.9%) con el convenio, esto sugiere que una parte está satisfecha. Otro porcentaje igualmente grande muestra indiferencia, esto podría indicar que hay un grupo considerable

de personas que no tiene una opinión clara. Mientras que un pequeño porcentaje considera muy bueno el cumplimiento.

24.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo

Figura 29

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo

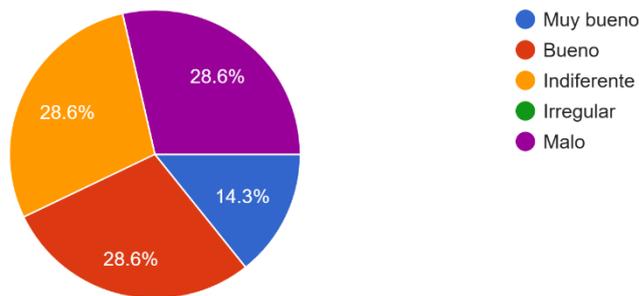


INTERPRETACIÓN: Un porcentaje considerable (42.9%) se siente capaz de controlar las actividades de su área de trabajo de manera efectiva, mientras que otro grupo significativo (28.6%) muestra indiferencia sobre esta capacidad. Un pequeño porcentaje (14.3%) considera que tiene un control muy bueno, pero también hay una minoría (14.3%) que percibe que no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo de manera satisfactoria.

25.- Mi superior no me respeta

Figura 30

Mi superior no me respeta



INTERPRETACIÓN: la mayoría percibe un nivel de respeto bueno por parte de sus superiores, con un grupo considerable que muestra indiferencia. También hay una minoría que lo percibe como muy bueno y otro pequeño porcentaje que lo considera malo.

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

6.01 Recursos

Uno de los recursos importantes para la presente investigación es el potencial humano, quien se encargará de ejecutar la investigación con bienestar social y recursos humanos.

La inversión es de cualitativa con ejecución de encuestas y base científica y será difundida por el medio informático de la empresa lo cual no generará costos.

6.01.1 Viabilidad

6.01.1.1 Científica

La difusión y canalización del manual del manejo del estrés cuenta con información de cada punto álgido de la enfermedad del siglo actual, por lo que favorece su campo de acción y su determinación al cliente interno de la empresa.

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

- La base teórica de la información bibliográfica en esta investigación es crucial para respaldar las acciones dirigidas a abordar el estrés y su impacto en la productividad del cliente interno. Al fundamentar nuestras intervenciones en sólidas teorías y evidencia empírica, estamos mejor preparados para implementar estrategias efectivas que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo.
- Se realizó un diagnóstico situacional a través de entrevistas es primordial porque se identificó áreas de mejora en las funciones del personal de Difare y para tener un mejor rendimiento tanto a nivel individual como en cada departamento de la empresa. Esta guía proporciona una visión clara de las necesidades y desafíos presentes en la organización, lo que nos va a permitir diseñar estrategias efectivas para optimizar el desempeño y alcanzar los objetivos establecidos.
- La aplicación del manual con estrategias destinadas a mejorar las condiciones laborales del cliente interno y a potenciar tanto su rendimiento como la comunicación entre cada persona y área del Grupo Difare en el D.M. de Quito es importante, ya que esta guía no solo busca optimizar el desempeño individual, y así poder crear, un ambiente de trabajo más eficiente y cohesionado, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales y al éxito de la empresa.
- Sin Embargo, cruzando la información con la entrevista, la sobrecarga laboral y el no escuchar al personal son datos por mejorar en Difare. Además, la satisfacción con los mandos medios es aceptable según la información levantada, esto define que las directrices de los jerárquicos deben ser evaluadas.

7.02 Recomendaciones

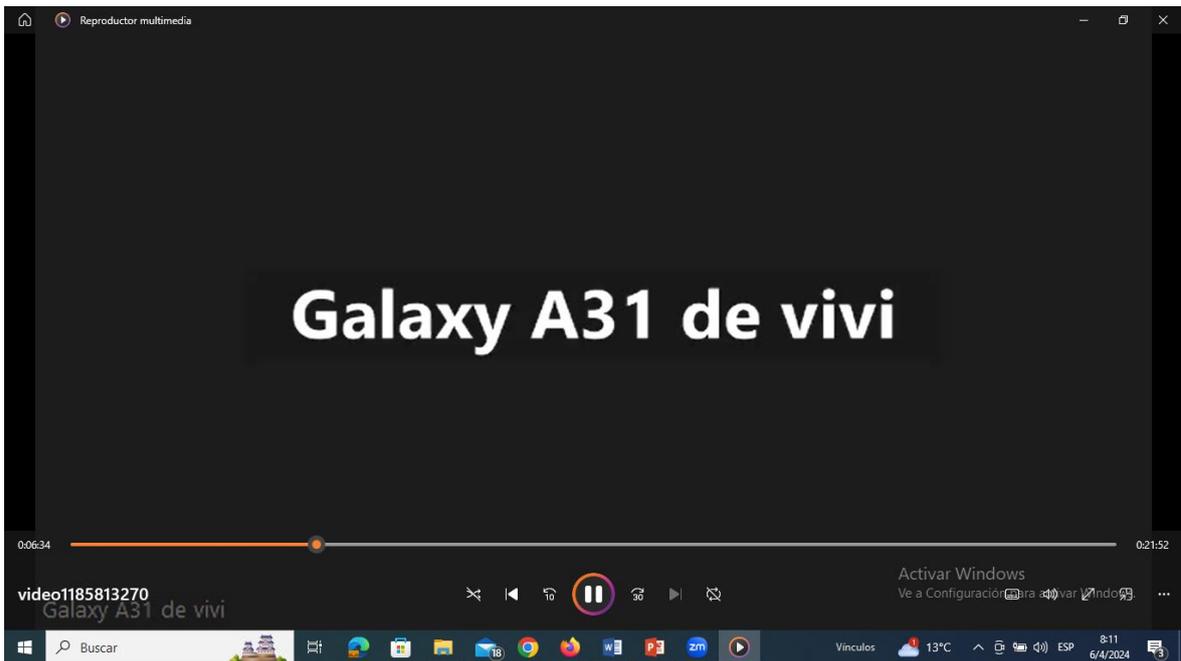
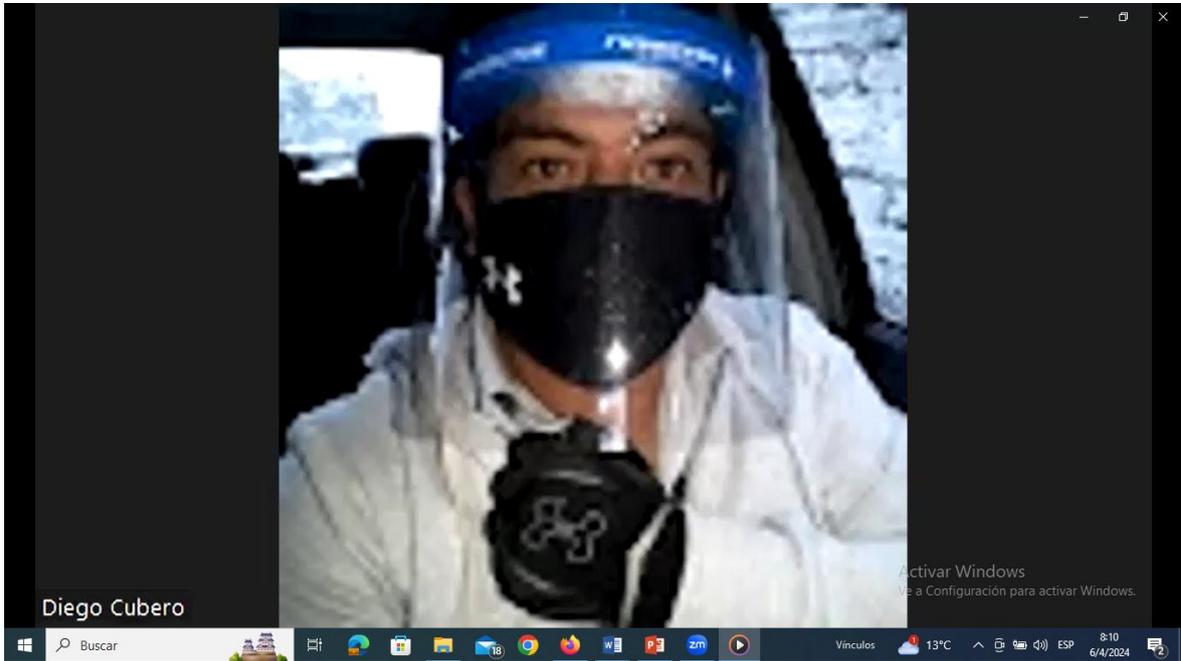
- Para realizar un trabajo eficiente es necesario que se involucre los directivos de la compañía en la propuesta del manual sobre estrés laboral y que estén comprometidos por el bien común de todo el personal de Difare.
- Se busca la fomentación un ambiente de trabajo saludable que promueva una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados y que propicie un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Incentivar la comunicación efectiva estableciendo canales abiertos y transparentes para que los empleados se sientan escuchados y comprendidos.
- Implementar evaluaciones y ajustes continuos realizando evaluaciones periódicas del clima laboral y del nivel de estrés de los empleados, y ajustar las estrategias según sea necesario para abordar las necesidades y preocupaciones identificadas para un mejor clima laboral.

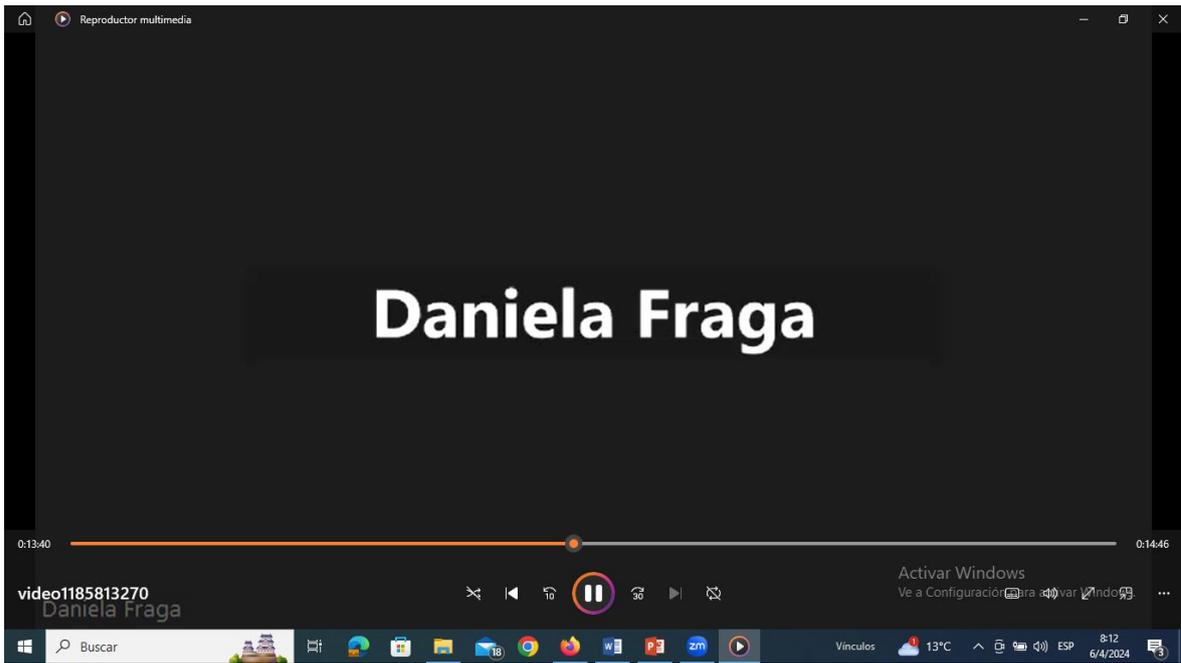
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allende, S. (Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.sanatorioallende.com/notas/estres-positivo-en-que-consiste/>
- Comercio, E. (14 de Octubre de 2022). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/preocupacion-estres-ecuador-paises-problematika.html>
- Concepto. (11 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/incertidumbre/>
- Concepto. (25 de 11 de 2023). Obtenido de <https://concepto.de/depresion/#ixzz8Jwc5OvM8>
- Concepto. (25 de 11 de 2023). Obtenido de <https://concepto.de/ansiedad-2/#ixzz8Jwce5IsU>
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Mundial, B. (18 de Diciembre de 2015). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
- Ortegon, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES, Área de proyectos y programación de inversiones.
- Psicología, B. C. (13 de Abril de 2012). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/publications/psychosocial-risks-europe-prevalence-and-strategies-prevention>
- Psonríe. (20 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.psonrie.com/noticias-psicologia/importancia-del-manejo-del-estres-en-el-trabajo>
- RESCUE. (Julio de 2022). Obtenido de <https://www.bachrescue.com/es-es/explora/blog/2022/07/actividades-para-combatir-el-estres-laboral/>
- Sanamente, V. (15 de Septiembre de 2022). Obtenido de <https://health.gov/espanol/myhealthfinder/viviendo-sanamente/salud-mental-relaciones-otras-personas/duerme-lo-suficiente>
- TALENT, B. (13 de Julio de 2016). Obtenido de <https://www.il3.ub.edu/blog/10-estrategias-para-reducir-el-estres-laboral/>

- Trabajo, A. E. (14 de Octubre de 2014). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/publications/psychosocial-risks-europe-prevalence-and-strategies-prevention>
- tucanaldesalud.es. (11 de Enero de 2023). Obtenido de <https://www.tucanaldesalud.es/es/teinteresa/entendiendo-estres-debes-saber/dieta-antiestres-debe>
- Tugesto. (2024). Obtenido de <https://tugesto.com/blog/como-mejorar-la-comunicacion-entre-jefes-y-empleados/>
- Universo, E. (16 de Agosto de 2023). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/estres-problemas-mentales-salud-publica-ecuador-msp-nota/>

ANEXOS







Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 9%

Date: lunes, abril 01, 2024

Statistics: 19436 words Plagiarized / 21597 Total words

Remarks: No Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

i INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD
CARRERA DE PROMOCION DE LA SALUD ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EL
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE VISITA MÉDICA Y FARMACIAS EN
EL D.M. DE QUITO EN LA EMPRESA DIFARE Trabajo de Titulación previo la
obtención del título de Tecnólogo en Promoción de la salud **AUTORES: RICARDO
DANIEL CÁCERES GONZÁLEZ** SILVIA JEANETH YÁNEZ VALENCIA TUTOR: FAUSTO
ORLANDO IBARRA ZULETA D. M. Quito, 2024 ii DECLARACIÓN DE AUTORÍA Yo,
Silvia Jeaneth Yánez Valencia, declaro bajo juramento que la investigación es
absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes
correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que
protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y
conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad. Silvia
Jeaneth Yánez Valencia C.C: 1716178296 iii DECLARACIÓN DE AUTORÍA Yo, Ricardo
Daniel Cáceres González, declaro bajo juramento que la investigación es
absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes
correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que
protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y
conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad. Ricardo
Daniel Cáceres González C.C: 1716847643 iv LICENCIA DE USO NO COMERCIAL Yo,
Silvia Jeaneth Yánez Valencia portador de la cédula de ciudadanía signada con el
No.

1716178296 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de
Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la I caso de las obras

creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores.

Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación.

El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de ratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Manejo del estrés laboral en el área de visita médica y farmacias en el D.M. de Quito en la empresa Difare, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad.

_____ Silvia Jeaneth Yáñez Valencia C.C: 1716178296 Quito, 04/03/2024 v LICENCIA DE USO NO COMERCIAL Yo, Ricardo Daniel Cáceres González portador de la cédula de ciudadanía signada con el No.

1716847643 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "ecaso las creads centroseduca, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores.

Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso