



TECNOLOGICO SUPERIOR  
“CORDILLERA”

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE  
PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE  
INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA  
LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA  
PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en

Administración de Recursos Humanos - Personal

**Autor:** Jara Vargas Karina Alexandra

**Tutor:** Ing. Juan Carlos Moreno

Quito, Mayo 2016

## DECLARATORIA DE AUTORIA

Declaro que la investigación es totalmente original, auténtica, personal, 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.

---

Karina Alexandra Jara Vargas

CC: 17245355982

## CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Karina Alexandra Jara Vargas portador de la cédula de ciudadanía No. 172453598-2 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: "La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato"; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.", facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

**FIRMA**

\_\_\_\_\_

**NOMBRE**

Karina Alexandra Jara Vargas

**CEDULA**

172453598-2

---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016.**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme cumplir una de mis metas, por sus bendiciones día a día, por la sabiduría que me otorgó para adquirir nuevos conocimientos y la fortaleza que me transmitió en cada obstáculo, que fue quién influyó para continuar en el camino con la finalidad de llegar con sus bendiciones a la meta.

Al Instituto Cordillera por permitirme ser parte de su familia y llevar su nombre con orgullo, a mis queridos profesores por impartirme sus conocimientos, por la paciencia que se manifestó en las aulas con la finalidad de formar una profesional competitiva e íntegra para desempeñarme en el ámbito laboral.

Agradecerle a mi querido tutor Juan Carlos Moreno, por su valiosa amistad y profesionalismo quién compartió conmigo sus conocimientos, su paciencia su tiempo por guiarme en esta etapa de mi vida y ser parte de ella.

## DEDICATORIA

A Dios quien fue el pilar fundamental para el cumplimiento de una meta tan anhelada, a mi madre quien es la persona esencial en mi vida por sus bendiciones quién con una voz de aliento lograba que todo olvide y siga en la lucha con sus palabras tan sabias, a mis hermanos quiénes han sido un apoyo muy valioso en el caminar para el cumplimiento de una meta tan anhelada, mis sobrinos que son una parte muy fundamental en mi vida, a mi padre que estoy segura que desde el lugar donde él se encuentra está muy orgulloso y me envía siempre sus bendiciones.

## **INDICE GENERAL**

DECLARATORIA DE AUTORIA _____	II
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR _____	III
AGRADECIMIENTO _____	IV
DEDICATORIA _____	V
ABSTRACT _____	XIV
INTRODUCCIÓN _____	XVI
<b>CAPITULO I _____</b>	<b>1</b>
1.01 Contexto. _____	1
1.02 Justificación. _____	6
1.03 Descripción del problema _____	11
1.03.01 Análisis matriz T _____	13
<b>CAPITULO II _____</b>	<b>16</b>
2.01 Mapeo de involucrados _____	16
2.02 Matriz de análisis de involucrados _____	20
2.02.01 Análisis de la matriz de análisis de involucrados _____	24
<b>CAPITULO III _____</b>	<b>28</b>
3.01 Árbol de problemas _____	28
3.01.01 Análisis del árbol de problemas _____	31
3.02 Árbol de objetivos. _____	33
3.02.01 Análisis del árbol de objetivos. _____	37

<b>CAPITULO IV</b>	<b>39</b>
4.01 Matriz de alternativas	39
4.01.01 Análisis de la matriz de alternativas	42
4.02 Matriz de análisis del impacto de los objetivos	44
4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de objetivos	47
4.03 Diagrama de estrategias	50
4.04.01 Análisis del diagrama de estrategias	52
4.04 Matriz de marco lógico	54
4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico	57
<b>CAPITULO V</b>	<b>59</b>
5.01 Antecedentes	59
5.02 Descripción de la herramienta metodológica.	60
5.02.01 Enfoque de la investigación.	60
5.02.02 Modalidad de Investigación	61
5.02.03 Tipo de investigación.	62
5.02.04 Etapas de la investigación.	63
5.02.05 Población y Muestra	63
5.02.06 Recolección de información	65
5.02.07 Técnicas de recolección de datos	65
5.02.08 Análisis e interpretación general.	82
5.02.09 PROPUESTA	84
<b>CAPITULO VI</b>	<b>89</b>
6.01 Recursos	89
6.01.01 Recursos humanos.	89

---

6.01.02 Recursos Materiales _____	91
6.02 Presupuesto. _____	92
6.03 Cronograma _____	93
<b>CAPITULO VII _____</b>	<b>94</b>
7.01 Conclusiones _____	94
7.02 Recomendaciones _____	97
<b>Bibliografía _____</b>	<b>99</b>
<b>Anexos _____</b>	<b>101</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	12
TABLA 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.	21
TABLA 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	41
TABLA 4	45
TABLA 5	55
TABLA 6 GENERO Y CANTIDAD	64
TABLA 7	67
TABLA 8	71
TABLA 9	72
TABLA 10	73
TABLA 11	74
TABLA 12	75
TABLA 13	76
TABLA 14	77
TABLA 15	78
TABLA 16	79
TABLA 17	80
TABLA 18	81
TABLA 19 RECURSOS HUMANOS.	90
TABLA 20 RECURSOS MATERIALES	91
TABLA 21	92
TABLA 22 CRONOGRAMA	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS</b>	<b>18</b>
<b>FIGURA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS</b>	<b>30</b>
<b>FIGURA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS.</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	3
GRÁFICO 2 FUENTE: ENCUESTA .....	71
GRÁFICO 3 FUENTE: ENCUESTA. ....	72
GRÁFICO 4 FUENTE: ENCUESTA. ....	73
GRÁFICO 5 FUENTE: ENCUESTA .....	74
GRÁFICO 6 FUENTE: ENCUESTA. ....	75
GRÁFICO 7 FUENTE: ENCUESTA .....	76
GRÁFICO 8 FUENTE: ENCUESTA. ....	77
GRÁFICO 9 FUENTE: ENCUESTA. ....	78
GRÁFICO 10 FUENTE: ENCUESTA. ....	79
GRÁFICO 11 FUENTE: ENCUESTA. ....	80
GRÁFICO 12 FUENTE: ENCUESTA .....	81
GRÁFICO 13.....	84
GRÁFICO 14 INTRODUCCIÓN.....	85
GRÁFICO 15 OBJETIVO .....	86
GRÁFICO 16 ESTRÉS LABORAL.....	87
GRÁFICO 17 LO MALO DEL ESTRÉS .....	88

## ÍNDICE DE FOTOS

FOTO 1 .....	104
FOTO 2 .....	104
FOTO 3 .....	105
FOTO 4 .....	105
FOTO 5 .....	106
FOTO 6 .....	106
FOTO 7 .....	107
FOTO 8 .....	107
FOTO 9 .....	108
FOTO 10 .....	108
FOTO 11 .....	109
FOTO 12 .....	109
FOTO 13 .....	110
FOTO 14 .....	110

## RESUMEN EJECUTIVO

En base a los potenciales de cada cliente interno en el ámbito laboral, el mismo que contribuye al cumplimiento de metas y objetivos, mencionando la salud como uno de los factores más importantes en el Plan Nacional del Buen Vivir, como objetivo general se ha planteado un Manual de Prevención del Estrés Laboral, el mismo que contribuye a prevenir enfermedades laborales a futuro con la finalidad de conseguir un clima laboral óptimo, de esta manera el cliente interno se desempeñara profesionalmente en el ámbito laboral con calidad y calidez brindando una atención valorada y esperada por el cliente externo.

El manual de prevención del estrés laboral contiene información valiosa para todos los trabajadores orientándose, a un mejoramiento continuo obteniendo como beneficiarios al cliente interno y al Centro de Salud Ciudadela Ibarra, con lo expuesto en el proyecto tendrá un aporte muy valioso en el cliente interno, permitiendo de esta manera alcanzar las metas y objetivos logrando conseguir un clima laboral acorde en el entorno laboral el mismo que será percibido por cada trabajador.

Mediante este esquema se aspira facilitar el camino idóneo para la socialización obteniendo como resultados un cliente interno satisfecho y alcanzando las metas y objetivos.

## ABSTRACT

Based on the potential of each internal customer in the workplace, it contributes to the achievement of goals and objectives, citing health as one of the most important factors in the National Plan for Good Living, as a general objective has posed a Manual prevention of work stress, it contributes to preventing occupational diseases in the future in order to achieve an optimum working environment, so the internal customer will act professionally in the workplace with quality and warmth providing a valued and expected care by the external client.

The manual for the prevention of work stress contains valuable information for all workers oriented to continuous improvement obtaining as beneficiaries internal customer and the Center for Ciudadela Health Ibarra, with the foregoing in the project will have a very valuable contribution to the internal customer, thereby allowing achieving the goals and objectives achieving achieve a working environment in the workplace according the same to be received by each worker.

Through this scheme aims to facilitate the ideal way for socialization obtaining as results a satisfied internal customer and achieving the goals and objectives.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se presenta el fenómeno de la globalización, el mismo que exige modificaciones primordiales, con la finalidad de acoplarse a la economía del país, en las Instituciones Públicas existen diversos procedimientos de administración, enfocándose en el presupuesto ya que es el que le permite el cumplimiento de metas y objetivos, a nivel mundial el Gobierno se ha manifestado que se tienen que garantizar una atención satisfactoria al cliente externo, se ha podido identificar varios factores de falencia ante el cliente interno, los mismos que permiten deducir que hay un descuido por parte de las Entidades Públicas frente al cliente interno, los mismos están sometidos a adquirir diversas enfermedades laborales, una de ellas es el estrés.

El estrés laboral es una de las epidemias más conocidas a nivel mundial, dicha enfermedad es ocasionada por diversos factores que influyen en el trabajador, provocando a futuro enfermedades profesionales, se debe tomar en cuenta que un factor importante en el cliente interno ya que influye en la productividad su desempeño y el entorno donde él se relaciona en el ámbito laboral.

El desarrollo del proyecto está enfocado en una metodología que permite aplicar en cada uno del cliente interno logrando como finalidad el prevenir enfermedades a futuro y mejorar el clima laboral.

## CAPITULO I

### ANTECEDENTES

#### 1.01 Contexto.

La Organización Mundial de la Salud considera que el estrés laboral es una epidemia del siglo XXI, Según el Médico de trabajo Antonio de Sousa “nos indica que cinco mil trabajadores mueren por día por enfermedades relacionadas con el trabajo la cifra engloba situaciones de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y aquellas empeoradas por trabajo.” (Sousa, 2005)

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 la de su entorno más próximo. (estreslaboral.info, 2015)

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (estreslaboral.info, 2015)

Debido a “La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores.” (Iacapital, 2009)

Según el autor “En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad profesional y un 18% en el interior del país.” (Fabiana, 2009)

En el Ecuador se considera que el estrés laboral tiene un alto índice de afectación en, los trabajadores provocando enfermedades cardíacas.

Un nuevo estudio “afirma que las personas menores de 50 años con un empleo de mucha presión tienen casi 70% más riesgo de desarrollar dichas enfermedades que los que viven libres de estrés. (Oscar, 2015)

De acuerdo “Esto se debe que los trabajadores estresados muestran signos de cambios bioquímicos importantes en su organismo. “El sistema nervioso tiene una directa relación sobre el trabajo a nivel miocárdico y cardiovascular.” (Oscar, 2015)

En base al cuadro los datos estadísticos el estrés laboral son:

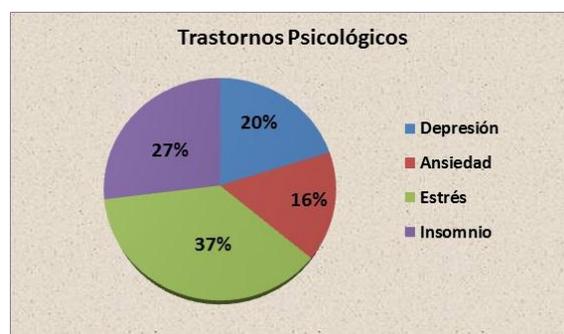


Gráfico 1

Fuente: (Oscar, 2015)

Un análisis afirma “Según la empresa de investigación estratégica de mercado reconocida a nivel mundial Gfk, que hizo un estudio en las ciudades de Quito y Guayaquil, en un 10% de los hogares ecuatorianos hay miembros que sufren estrés. Se refiere que tal porcentaje es similar al que se registra en México y Venezuela, aunque inferior al de Colombia, un 14%.” (El Diario, 2012)

Un estudio afirma “En lo que va del 2012 en Manabí se han registrado 1.338 casos de pacientes que ingresan a los hospitales públicos con cuadros de ansiedad, 553 con depresión, 2 con psicosis, 105 por alcoholismo, 11 por farmacodependencia, 24 por demencia y hubo 59 intentos de suicidio.” (El Diario, 2012)

Un estudio realizado “En el Ecuador, México, Venezuela, Colombia y Panamá; con un total de 6.304 entrevistados reveló que un 10 por ciento de los hogares ecuatorianos tienen al menos una persona sufriendo los efectos del estrés.” (El tiempo.com, 2012)

Según el análisis “Dentro de las molestias vinculadas a la alimentación se destacan la acidez 30 por ciento, el colesterol 14 por ciento, la diarrea 11 por ciento, gastritis ocho por ciento, diabetes siete por ciento y estreñimiento seis por ciento,

dentro de las enfermedades más comunes se encuentra: gripa 54 por ciento, dolor de cabeza 49 por ciento, tos 44 por ciento.” (El tiempo.com, 2012)

En Pichincha los altos índices de estrés laboral tiene un alto grado de afectación psicológicas, esto se debe a varios factores que le rodean al ser humanos en su entorno tanto interno como externo

Se analizado que en el establecimiento del Centro de Salud Cdla. Ibarra existen indicadores de estrés laboral causado por su entorno, presentando inconvenientes en el desempeño del cliente interno, sus indicadores más frecuentes es el clima laboral inadecuado y sus condiciones de trabajo.

## 1.02 Justificación.

El Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017). Plantea en el Objetivo N°6 “Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas, la estabilidad protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar su derecho sociales y económicos como fuente de nuestra sociedad”

El estrés laboral, es un problema muy frecuente que se presenta en el cliente interno de cada organización, por diferentes causas, tales como la sobrecarga de trabajo, la presión de los gerentes de la organización, un elevado nivel de responsabilidad, poca valorización al cliente interno, insatisfacción en las tareas asignadas, clima laboral inoportuno, trato inadecuado del cliente externo, entre otros factores.

A partir de la situación actual que se enfrenta el país, las entidades públicas deben adaptarse rápidamente a estos cambios, con la finalidad de cumplir con lo establecido, para ello se necesita trabajadores comprometidos con los objetivos planteados de la manera más eficaz y eficiente.

Hoy por hoy las situaciones económicas que se está viviendo en el país, es un indicador que afecta al cliente interno en el Centro de Salud Ciudadela, Ibarra, el mismo que no permite brindar a la estabilidad laboral, ocasionando problemas en su nivel de vida del cliente interno, la situación expuesta conlleva a un estrés laboral, el mismo que no permite desempeñar sus funciones y actividades eficientemente.

El Centro de Salud Ciudadela Ibarra, pertenece al Ministerio de Salud Pública, brinda un servicio gratuito a la Sociedad y Comunidad, su objetivo es prevenir o curar enfermedades en cada persona, su finalidad es cubrir la demanda de la manera más eficiente mediante las estrategias expuestas por su ente regulador.

El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que esta se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (Franco, 2011).

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las

máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno (Copyring, 2008).

Sus problemas más frecuente un clima laboral inadecuado, el mismo que no permite desarrollar sus actividades de la mejor manera, sus factores que influyen en el cliente interno el poco compañerismo, el cumplimiento de metas sin analizar el entorno interno y externo, la poca valorización del trabajo, el trato inadecuado del cliente externo al cliente interno, con los problema percibido se puede identificar síntomas de estrés laboral en el cliente interno.

La rotación interna que se está sucintando, es un indicador que permite identificar síntomas de estrés laboral, el mismo que ocasiona una inconformidad por parte del cliente interno y una inestabilidad laboral del mismo, esto conlleva a un desempeño inadecuado provocando una insatisfacción del cliente externo.

Con lo señalado se manifiesta, que por parte de las autoridades nominales no se ha realizado un estudio de la situación actual que está viviendo el cliente interno del Centro de Salud Ciudadela, identificando los motivos por los que no llega eficientemente al cumplimiento de metas y objetivos, se debe tomar en cuenta que no

hay un empoderamiento por parte del cliente interno, esto se debe a que no hay una gestión asertiva por parte de la autoridad nominal.

Mediante los indicadores del estrés laboral, se manifiesta, que a futuro se puede presentar enfermedades profesionales en el cliente interno, que no le permitan desarrollar sus actividades eficientemente.

El estrés laboral hoy en día es uno de los problemas más frecuentes en la vida de los individuos, consecutivamente siempre estará presente en el ámbito laboral, se debe tomar en cuenta que tendrá una afectación no positiva en el desempeño de las actividades a realizar por cada cliente interno, afectando negativamente al clima laboral, de esto depende sus capacidades, su relación y desempeño se ven afectados de manera positiva o negativa.

El clima laboral representa el entorno interno de la organización, donde cada cliente interno define su actitud y aptitud, de esta manera se manifiesta la relación entre vida trabajo, el estrés laboral proviene de varios factores positivos o negativos, los mismo que se manifiestan en el entorno, un clima laboral inadecuado provoca una afectación impropia en la organización, afectando en la productividad y el desempeño y como organización al cumplimiento de metas y objetivos.

Con las circunstancias expuestas se propuso, la Elaboración y Socialización de un Manual de prevención del Estrés Laboral, con el propósito de que a futuro no se presenten complicaciones en la Salud del cliente interno, mejorar el clima laboral, de esta manera el cliente interno pueda desempeñarse eficientemente sus actividades en su jornada diaria de trabajo y que el mismo tenga satisfacción personal se sienta más comprendido con el Centro de Salud, que el trabajo sea una motivación para su vida diaria.

El mismo proporcionará, información oportuna y veraz para la organización y al cliente interno, de la prevención del estrés laboral y a futuro cuáles son sus consecuencias en la salud, esto permite disminuir enfermedades básicas como crónicas y reduciendo los antecedentes expuestos, esto ayudara a un mejor desempeño del cliente interno y conllevando al empoderamiento.

### 1.03 Descripción del problema

La matriz T, ayuda a identificar el problema que actualmente se está suscitando en la organización, la misma que permite tener fuerzas impulsadoras las que llevan a una situación mejorada, de igual se establece fuerzas bloqueadoras las que permiten tener situaciones empeoradas.

**Tabla 1**  
**MATRIZ T**

<b>MATRIZ T</b>					
<b>SITUACIÓN EMPEORADA</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>				<b>SITUACIÓN MEJORADA</b>
<b>Cliente interno con enfermedades profesionales y desinterés al cumplimiento de metas y objetivos.</b>	Clima laboral inadecuado en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra				Cliente interno desempeñando sus actividades eficientemente y un imparcialidad saludable entre vida y trabajo.
<b>FUERZAS IMPULSADORAS</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>FUERZAS BLOQUEADORAS</b>
<b>Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar, los medios materiales que se dispone y las responsabilidades.</b>	2	4	4	2	Irresponsabilidad del cliente interno el momento de tener claro sus responsabilidades, causando daños en los medios materiales.
<b>Asegurarse de que las tareas sean factibles con las capacidades y recursos del cliente interno, proporcionando la información necesaria para que cumplan de forma adecuada.</b>	2	4	3	2	Que el cliente interno presente desinterés en las tareas asignadas causando conflictos en la organización.
<b>Controlar la carga de trabajo tanto en exceso como en la poca actividad.</b>	2	4	3	2	Manifestaciones por parte del cliente interno por excesivo control.
<b>Diseñar horarios laborables que no ocasionen conflictos con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo.</b>	1	4	3	2	Excesivas faltas al trabajo por parte del cliente interno, ocasionando conflictos internos.
<b>Proporcionar el tiempo necesario para realizar las tareas asignadas de forma satisfactoria.</b>	2	4	4	2	Utilizar el tiempo asignado de manera inadecuada ocasionando insatisfacción.

Elab. Karina Jara  
Fuente: Investigación Propia.

### 1.03.01 Análisis matriz T

La matriz T, permite conocer el problema central, está sujeta a una situación mejorada conllevando a fuerzas impulsadoras y una situación empeorada conllevando a fuerzas bloqueadoras.

En el Centro de Salud Cdla. Ibarra, se a determinando que existen indicadores de estrés laboral ocasionado por diferentes factores de trabajo relacionados con el entorno interno y externo, se determina una situación actual, un clima laboral inadecuado en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, si la problemática persiste esto llevara a una situación empeorada, cliente interno con enfermedades profesionales y desinterés al cumplimiento de metas y objetivos, este medio transige a futo a una situación mejorado, logrando como resultados, al cliente interno desempeñando sus actividades eficientemente y un imparcialidad saludable entre vida y trabajo.

En este contexto se da a conocer cinco fuerzas impulsadora que permitan dar solución al planteamiento del problema y cinco bloqueadoras que causen inconvenientes en el transcurso de mejora, cada una de ellas se ostenta en un rango de uno bueno, dos medio bueno, tres medio, cuatro medio alto y cinco alto.

Se facilita una descripción clara del trabajo que hay que realizar, los medios materiales que se dispone y las responsabilidades, no se podría realizar dicha actividad debida a una irresponsabilidad del cliente interno, en el momento de tener claro sus responsabilidades, causando daño en los medios materiales.

Asegurarse de que las tareas sean factibles con las capacidades y recursos del cliente interno, proporcionando la información necesaria para que cumplan de forma adecuada, lo que conlleva a una negatividad que el cliente interno, presente desinterés en las tareas asignadas causando conflictos

Controlar la carga de trabajo tanto en exceso como en la poca actividad, para que no se dé cumplimiento dicha actividad, se podría presentar manifestaciones por parte de los trabajadores por excesivo control.

Diseñar horarios laborables que no ocasionen conflictos con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo, lo que no permitiría el cumplimiento con lo expuesto, es una resistencia por parte del Director debido a excesivas faltas al trabajo por parte del empleado, ocasionando conflictos internos.

Proporcionar el tiempo necesario para realizar las tareas asignadas de forma satisfactoria, lo que no permitiría dar cumplimiento a lo planteado, será utilizar el tiempo asignado de manera inadecuada ocasionando insatisfacción en la organización.

## CAPITULO II

### 2.01 Mapeo de involucrados

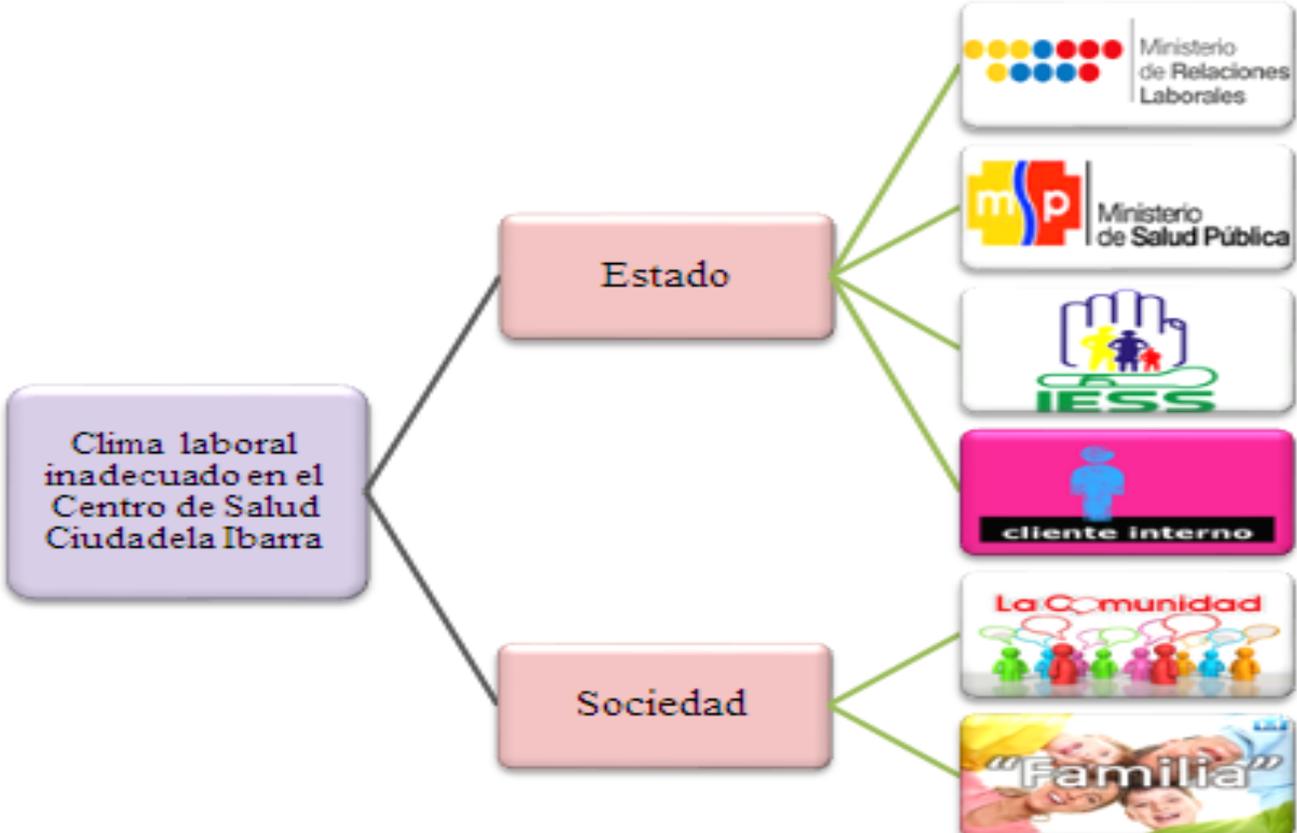
El Mapeo de Involucrados es una técnica, que busca identificar a los actores claves de un sistema, además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención.

El mismo accede a tener claro con quien se cuenta para desarrollar la iniciativa que se está planteando y con quien no, de esta manera se promueve a buscar estrategias que permiten el cumplimiento del objetivo.

Es fundamental en el diseño y puesta en marcha de todo proyecto, así como también a la hora de negociar/construir en conjunto el programa de acción a seguir.

(zigla consultores, 2013)

Figura 1 Mapeo de Involucrados



Elab. Karina Jara  
Fuente: Investigación Propia

La matriz de análisis de involucrados, está enfocada en internos y externos que son:

Internos.

- Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de Salud Pública.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Cliente interno.

Externos:

- Sociedad.
- Comunidad.

## 2.02 Matriz de análisis de involucrados

La matriz de análisis de involucrados, es un estudio sistemático que permite la recopilación de datos, su ventaja reside en disponer de la información que permite obtener respaldos e identificar los grupos relevantes para el proyecto.

La actores involucrados brinda apoyos y estrategias que fortalecen a la iniciativa del proyecto, su puesta en marcha plantea un enfoque importante, ya que se puede llevar adelante con el objetivo planteado.

Cada uno de los actores involucrados está relacionado con diferentes categorías, determinando su énfasis en cada uno de sus niveles.

**Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.**

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS, CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>MINISTERIO DE TRABAJO</b>	1.-Mejorar la participación y la comunicación de las Organizaciones a través de los canales más idóneos para la organización como charlas de trabajo, buzón de sugerencias.	1.-Desinterés de las organizaciones por los problemas psicosociales de los trabajadores.	1.-Ministerio de Riesgos de Trabajo. 2.- El Art. 2 de la Ley Organiza del Servidor Público. 3.-Sociedad.	1.-Disminuir las denuncias por parte de los trabajadores las organizaciones.	1.-Desinterés por parte de las autoridades del Ministerio de Trabajo.
<b>MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA</b>	1.-Implementar el departamento de Salud Ocupacional, con la finalidad de prevenir enfermedades psicosociales a futuro en los trabajadores.	1.- Falta de gestión por parte de la autoridad nominal para implementar el departamento de Salud Ocupacional. 2.- Escasos profesionales que puedan cubrir a cabalidad la demanda del cliente externo.	1.-Ministerio de Trabajo. 2.-Plan Nacional del Buen Vivir Obj.No.3. 3.-Profesionales Interdisciplinarios.	1.-Disminuir el estrés laboral causado por la sobrecarga de trabajo.	1.-Desatención por parte de la Unidad Distrital, para que el estudiante continúe con el proyecto.

<p><b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b></p>	<p>1.- Prevenir enfermedades psicosociales a futuro, en el cliente interno, mediante los lineamientos y herramientas establecidas.</p>	<p>1.- Excesiva demanda, referente a enfermedades profesionales en cada uno de sus dispensarios.</p>	<p>1.- Plan Nacional de Buen Vivir Obj. No. 3 Mejorar la calidad de vida</p>	<p>1.- Reducir las enfermedades profesionales.</p>	<p>1.- Cambios de Políticas y desinterés por parte de las autoridades.</p>
<p><b>CLIENTE INTERNO</b></p>	<p>1.- Clima laboral óptimo y un estilo de vida saludable.</p>	<p>1. Clima laboral inadecuado, insatisfacción del servicio.</p>	<p>1. Empoderamiento por parte del cliente interno.</p>	<p>1.- Que se dé cumplimiento con lo estipulado.</p>	<p>Indiferencia al cliente interno por parte de la autoridad nominal.</p>

COMUNIDAD	1.-Seres humanos con un estado de salud optimo, tanto físico como mental, llevando una actitud positiva ante las dificultades de la vida.	1.-Inestabilidad Laboral en cliente interno que labora en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra.	1.-Ministerio de Trabajo. 2.-Plan Nacional del Buen Vivir Obj.No.6. 3.-Comunidad.	1.-Estrategias que ayuden al cliente interno, a estar relajados físicamente y mental.	1.-Desconfianza por parte de la comunidad a un cambio.
FAMILIA	1.-Que las organizaciones reconozcan al talento humano como el capital más importante y no le vea como una inversión.	2.-Desconocimiento de la ley por parte del trabajador en las organizaciones.	1.-Departamento de Talento Humano. 2.- Constitución de la República del Ecuador Art.3. 3.-Sociedad.	1.-Disminuir las enfermedades profesionales en los trabajadores de las organizaciones.	1.-Desinterés del departamento de Talento Humano. 1.-Desatención por parte del Estado.

Elab. Karina Jara  
Fuente: Investigación Propia

### 2.02.01 Análisis de la matriz de análisis de involucrados

La matriz de análisis de involucrados, está conformada por actores involucrados que permite conocer la afinidad frente a la situación actual, estos pueden ser internos y externos, el interés sobre el problema central permite identificar que relevancia va a tener los actores involucrados ante el problema central, los problemas percibidos da a conocer los inconvenientes que dificultan a un desarrollo óptimo, los recursos, mandatos, capacidades son las leyes o normas que respaldan para los cambios sean estos positivos o negativos, el interés sobre el proyecto es la importancia que tendrán los involucrados para que se efectúe el cambio, y los conflictos potenciales son las dificultades que no permiten la ejecución del tema propuesto.

Establecido la matriz de involucrados, se puede analizar que cada uno de ellos es de suma importancia para poder desarrollar el proyecto y poder cumplir las metas expuestas, enfocando en el cliente interno y la empresa, conociendo como problema central un clima laboral inadecuado en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

El Ministerio de Trabajo, es un entidad muy fundamental ya que es un ente regulador que permite dar cumplimiento con lo propuesto, mediante esta entidad se da a conocer el problema situado en la organización, presentando el desinterés por parte de la empresa, y conociendo los recursos, mandatos y capacidades que respaldaran el

cumplimiento de lo propuesto, se analiza el interés sobre el proyecto y los conflictos que se pueden presentar.

El Ministerio de Salud Pública, es una institución muy esencial, ya que está enfocado en brindar una salud digna de calidad y calidez en cada uno de los seres humanos, mediante sus establecimientos en cada comunidad, brindando un servicio eficiente ante el cliente externo, con la finalidad de no seguir enfrentándose a enfermedades crónicas no controladas que ocasionen la muerte, de esta manera nos permite enfocarnos en cada uno de los parámetros expuestos en la matriz.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es uno de los seguros especializados en Salud, garantiza el derecho al servicio integral de salud, oportuna y eficiente, en cada uno de los asegurados, brindar la atención al cliente interno y a sus familiares, teniendo como objetivo principal proteger al asegurado en las diversas enfermedades y maternidad, ligándose con las política, normas y reglas que se estipula mediante la ley.

El cliente interno, es el talento humano fundamental del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, mediante el se puede cumplir las metas y objetivos, es la persona que intercede en el proceso de resultados, sea este productos o servicios, de tal manera es

quien brinda la atención al cliente externo cubriendo las necesidades, como objetivo llegar al empoderamiento, donde él se sienta parte de la empresa y un lugar de confort.

La Comunidad es un grupo de personas que se relacionan entre sí dentro de un mismo espacio, que comparten una misma cultura o civilización, en un lugar determinado, se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertinencia, este grupo de personas, permite el desarrollo a nivel País, son el eje para el progreso, sin discriminación alguna, tomando en cuenta todos los aspectos de una sociedad se ha plasmado su importancia en la matriz.

La Familia, está conformada por la unión de dos o más personas, que conviven en un entorno, e intervienen en un proyecto vital de existencia en común, el mismo que genera sentimientos de pertinencia en su grupo, cada uno de los integrantes presentan diferentes objetivos y metas, tomando en cuenta que el lazo que une a la familia es el impulso para continuar en el transcurso de la vida, la familia es de suma importancia en cada uno del cliente interno ya que es su mayor motivación para enfrentarse a la sociedad y al mundo laboral, de esta manera se destaca las actitudes y aptitudes del cliente interno en la organización, con la manifestado se deduce que la familia es un factor importante que se le plasma en la matriz de involucrados.

Tomando en cuenta cada uno de los involucrados que se menciona en la matriz, cada uno de ellos tiene un valor para el cumplimiento de metas y objetivos del Centro de Salud Ciudadela Ibarra y el crecimiento profesional del cliente interno.

## CAPITULO III

### PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de problemas

El árbol de problemas y objetivos, determina la problemática y la solución a dicho inconveniente, se identifica las características del problema y objetivos formulados, mediante los ejes expuestos se da una salida al problema con la finalidad de satisfacer al cliente interno y la organización.

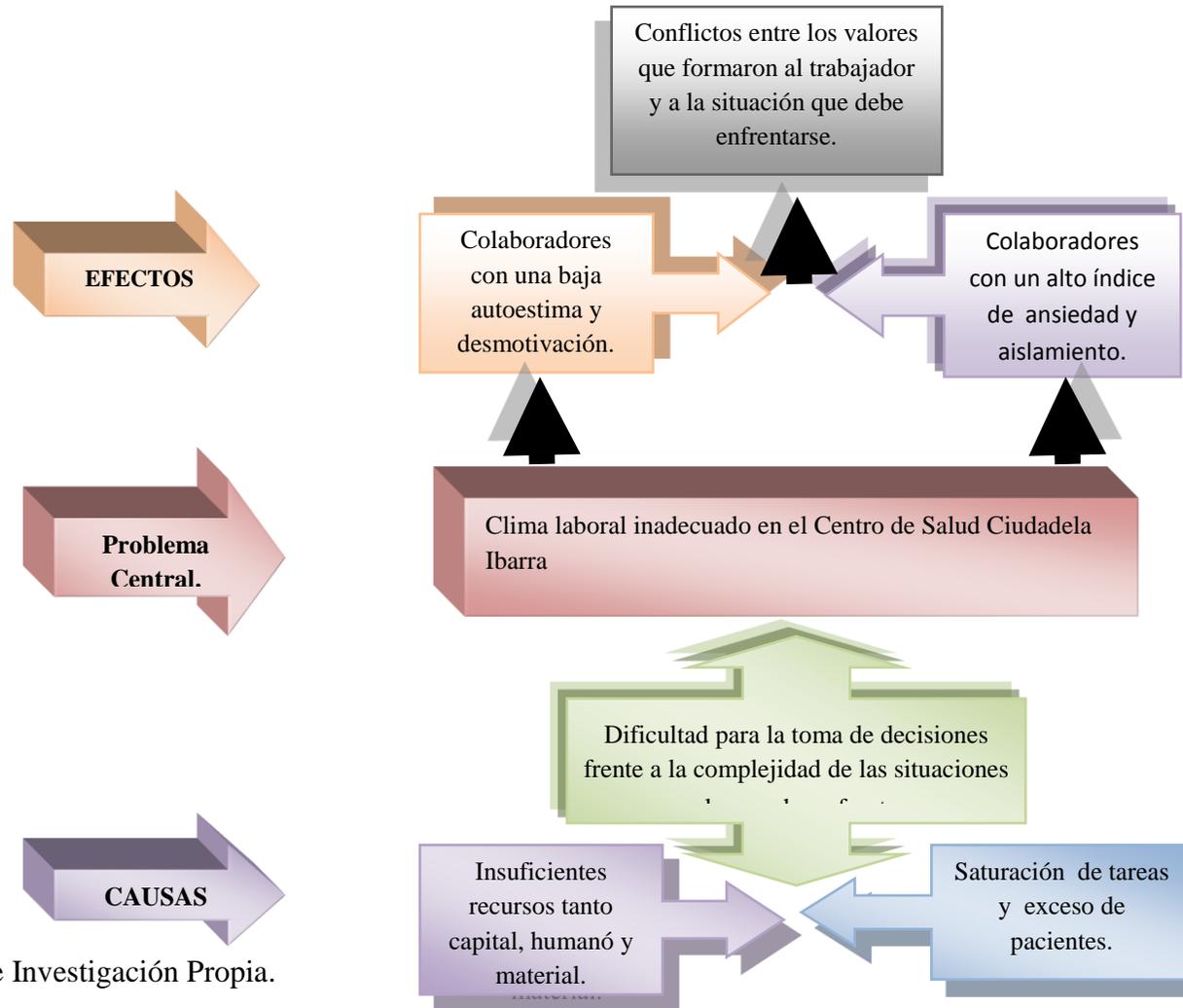
Es una herramienta que permite visualizar e identificar el problema y objetivos, el problema central se le define como el tronco de un árbol y su factor relevante se determina el predominio y resultados que reflejan como raíces y ramas.

Es una ilustración de las variables dependientes e independientes, que aquejan al problema y en exclusivo es muy útil para entender sus causas y fines que provoca el problema central.

Ventajas:

- Relaciona e identifica los problemas reales y actuales, más que los problemas vencidos y tolerados.
- El problema se puede manejar en diferentes equilibrios, permite priorizar claramente la relevancia del problema y a su vez enfocar los objetivos realizando positivamente su influencia.
- El problema central está conformado por su problema central, el mismo que lleva a los medios y sus fines.
- Este transcurso de análisis ayuda a identificar una impresión compartido de comprensión, propósito y acción.

Figura 2 Árbol de Problemas



Elab. Karina Jara Fuente Investigación Propia.

### 3.01.01 Análisis del árbol de problemas

El árbol de problemas, identifica la problemática en la organización, mediante sus causas y fines, los mismos que son claros, útiles y los más relevantes frente al problema, de esta manera se puede buscar soluciones aplicando estrategias que permitan un cambio positivo, buscando beneficios tanto para la organización y el cliente interno.

Identificando el problema central se determina: que existen un clima laboral inadecuado en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, mencionando sus principales causas que parten del problema central son: La falta de recursos tanto capital como humano, esto se suscita por los recursos que vienen distribuidos desde los entes reguladores, como segunda causa tenemos la saturación de tareas y exceso de pacientes, este factor se determina debido a la falta de personal y su exagerada demanda ya que al ser una Institución Pública brinda atención a toda clase de clientes externos, como ultima causa, se ha señalado la dificultad para la toma de decisiones frente a la complejidad que se hace frente, esta causa manifiesta que el cliente interno no es participe en la toma decisiones en la organización.

Se ha determinado las causas que originan del problema central, las mismas que afectan el desarrollo eficiente del cliente interno.

Las causas, conforman las falencias internas de la organización que no permite el desempeño esperado en el cliente interno, son el primer proceso para el desarrollo del problema.

El análisis de las causas ayuda a identificar los sectores más afectados sea este interno y externo, esto ocasionara fines que a futuro será afectara tanto a la organización como al trabajador.

El árbol de problemas se enfoca en las causas directas, indirectas y estructurales, cada una de ellas permite identificar el nivel de afectación que está causando la problemática en la organización tanto en el cliente interno como el externo.

### 3.02 Árbol de objetivos.

En el árbol de objetivos, se determina el objetivo general, está enfocado por medios y fines, lo que permite identificar las áreas concretas de intervención en las que se plantea el problema propuesto, empleando técnicas para transformar una situación negativa a positiva.

El propósito del árbol de objetivos, es para identificar las posibles soluciones al problema, deben de ser medibles y cuantificables, es decir poder alcanzar las condiciones dadas, su secuencia está enfocada de abajo hacia arriba, constituida por sus medios y fines.

Los medios se identifican en la parte inferior, constituye las raíces del árbol, es decir sus objetivos específicos.

Los fines se encuentran en la parte superior y son las ramas del árbol, es decir es el fin al problema planteado.

El árbol de objetivos es un medio que permite.

- Representar la situación futura que predominará una vez resuelto el problema.
- Reconocer y especificar los objetivos por orden de importancia.
- Representar en un esquema los medios y fines.

Con lo expuesto se determina que el árbol de objetivos es la solución al árbol de problemas, mediante estrategias que permiten un cambio positivo.

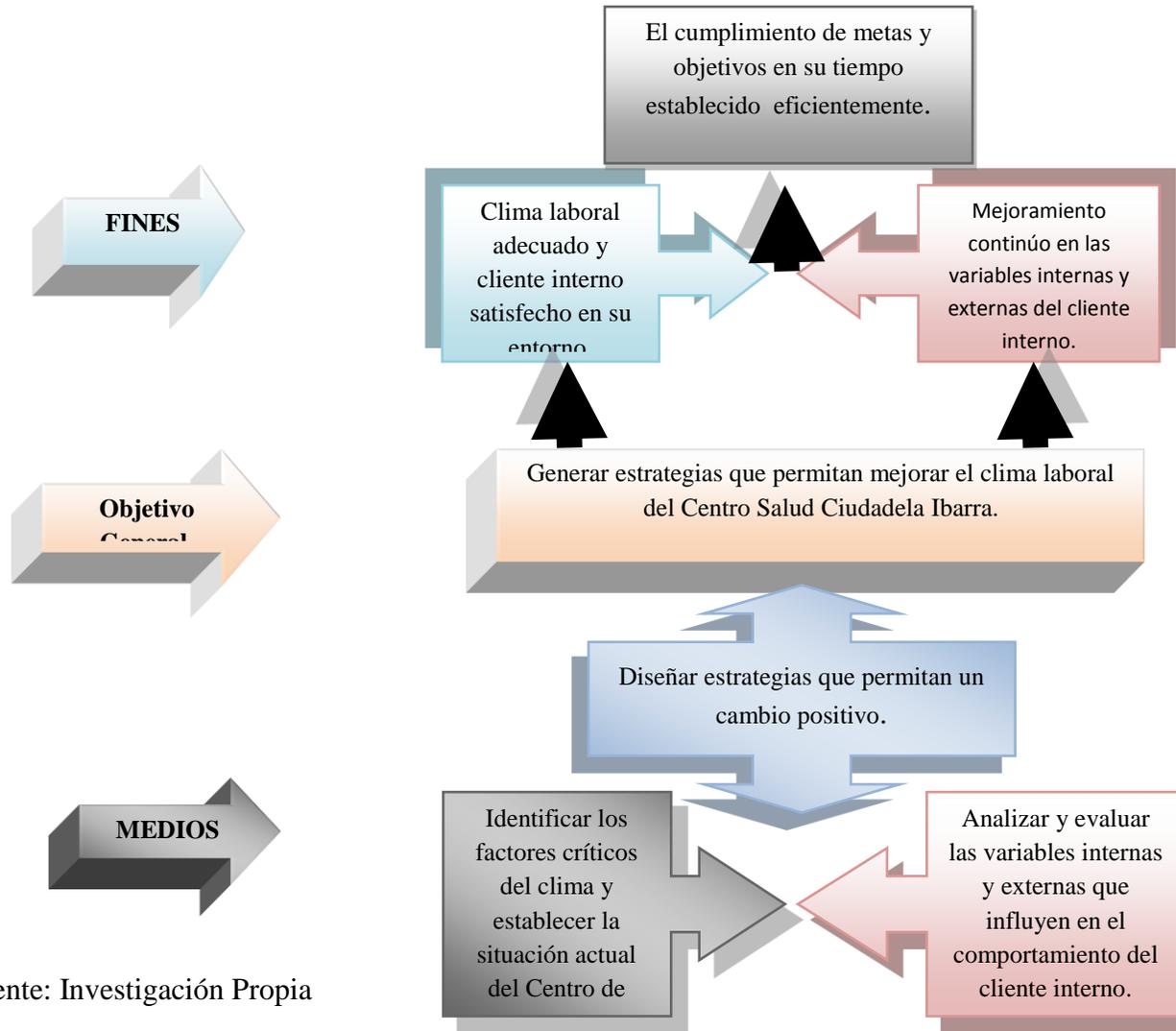
Características de los objetivos:

- **Ser específicos:** deben de ser claros en todos sus aspectos.
- **Ser medibles:** poder cuantificarlos, es decir medible en el tiempo con datos numéricos de su evolución y poder medir sus resultados.

- **Ser realizable:** es decir que se lo puede concretarse, tomando en cuenta los recursos y el tiempo.
- **Ser realista:** que tanto las estrategias como los objetivos se los pueda cumplir.
- **Limitable en el tiempo:** se debe plantear su límite de tiempo.

Es decir las entidades Públicas siempre están enfocadas a cambios, ya que dependen del Estado, por lo tanto siempre suele olvidarse del cliente interno ya que lo más importante es el cumplimiento de metas y objetivos expuesto por las entidades reguladoras.

Figura 3 Árbol de Objetivos.



Elab. Karina Jara Fuente: Investigación Propia

### 3.02.01 Análisis del árbol de objetivos.

El árbol de objetivos, está enfocado a la mejora continua de la organización se identifica, por su objetivo general, consta de tres medios y tres fines.

Como objetivo general se establece, generar estrategias que permitan mejorar el clima laboral del Centro Salud Ciudadela Ibarra, de esta manera se puede dar solución al problema central, una vez que se da cumplimiento a lo expuesto se puede dar sentido de pertenencia al cliente interno con la organización, conllevando a mejor el clima laboral.

Los medios para alcanzar el objetivo general es: identificar los factores críticos del clima y establecer la situación actual del Centro de Salud, esto permitirá un cambio positivo en cada área afectado, mediante estrategias que favorezcan al Centro de Salud y al cliente interno.

Como segundo medio está el: analizar y evaluar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento del cliente interno, mediante lo expuesto se podrá conocer que impacto negativo tiene las variables frente al comportamiento y que no permite el desarrollo óptimo del cliente interno.

Como último medio esta: diseñar estrategias que permitan un cambio positivo, las mismas que llevaran al cumplimiento del objetivo general, obteniendo como resultados un clima laboral adecuado y el cliente interno satisfecho de su entorno, cumpliendo a cabalidad con las metas y objetivos del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

Los fines o resultados, están estableciendo por su límite de tiempo, el mismo que se presenta a futuro.

Clima laboral adecuado y cliente interno satisfecho en su entorno, esto permite un entorno interno moderado, el mismo que lleva acabo, la satisfacción personal del cliente interno y del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

Las variables internas y externas del cliente interno, tomando en cuenta cada una de las afectaciones para su desarrollo óptimo buscando sus estrategias que permiten la solución al problema.

El cumplimiento de metas y objetivos en su tiempo establecido eficientemente, de esta manera existirá la satisfacción tanto personal como organizacional, ya que cada una permite el crecimiento a nivel de País.

## CAPITULO IV

### 4.01 Matriz de alternativas

La matriz de alternativas permite identificar, estrategias que acceden a dar soluciones, a partir del árbol de objetivos, tomando en cuenta los retos a los que se enfrenta el proyecto, de esta manera conoce los aspectos a trabajar para tener un impacto exitoso, si son ejecutadas, promueven el cambio de la situación actual a la situación mejorada.

Para poder diseñar el proyecto de manera específica, se realiza el análisis de alternativas, ya que son el conjunto de medios a trabajarse. Posteriormente identificadas las estrategias se debe valorar cada una, con diversas herramientas de análisis, que en objeto son filtros para ir distinguiendo.

Es de suma importancia que las alternativas sean evaluadas, en función del logro del objetivo, de esta manera se conocerá el impacto que tendrá frente al proyecto, demostrando si se continua con la alternativa o se debe descartar.

Pasos para elaborar el análisis de alternativas:

1. Identificar los diversos objetivos, los mismos son estrategias para generar un cambio.
2. Combinar estrategias, que se enfoquen directamente en el proyecto.
3. Efectuar estudios para determinar la factibilidad de la estrategia, de tal manera que una o la combinación de las estrategias, son un complemento para ejecutarse el cambio, dando origen al proyecto.

**Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL PROBLEMA</b>	<b>FACTIBILIDAD TÉCNICA</b>	<b>FACTIBILIDAD FINANCIERA</b>	<b>FACTIBILIDAD SOCIAL</b>	<b>FACTIBILIDAD POLÍTICA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CATEGORIA</b>
Identificar los factores críticos del clima laboral y establecer la situación actual del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.	5	4	4	5	5	23	Alto
Analizar y evaluar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento del cliente interno	5	4	4	5	5	23	Alto
Conocer la evaluación de desempeño de cada cliente interno.	5	4	4	4	5	22	Medio Alto
Diseñar estrategias que permitan un cambio positivo.	5	5	4	5	4	22	Alto

Elab. K.J. Fuente: Investigación propia.

#### 4.01.01 Análisis de la matriz de alternativas

Determinando el cuadro de la matriz de análisis de alternativas, se puede observar los objetivos y las estrategias que se plantea para el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, las mismas que se miden y se ponderan señalando su impacto dentro del proyecto, mediante este proceso se puede identificar que estrategias son factibles y las que se deben rediseñar, tomando en cuenta que las mismas permite el cumplimiento de metas y objetivos del Centro de Salud Ciudadela Ibarra y su éxito, las estrategias son una herramienta muy útil para el crecimiento y desarrollo interno y externo del Centro de Salud.

Identificar los factores críticos del clima laboral y establecer la situación actual del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, señalando un total de veintitrés (23), determinando su categoría en un nivel alto, por su impacto en cada uno de los componentes señalados, es el inicio para la elaboración del manual, como objetivo primordial para el proyecto.

Analizar y evaluar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento del cliente interno, de esta manera se identificará las falencias que no permiten el desarrollo óptimo y esperado del cliente interno, permitiendo un cambio

positivo y percibiendo un clima laboral adecuado, cabe recalcar que su puntuación es de veintitrés (23), representándose en una categoría alta.

Conocer la evaluación de desempeño de cada cliente interno, este elemento permite conocer una parte del desarrollo interno, es un factor importante ya que mediante él se puede medir el desempeño, analizar y evaluar la actitud y aptitud de cada cliente interno, permite obtener resultados numéricos en base a un cien por ciento (100 %), en la matriz se determina su total de veintidós (22), en un rango alto, este valor se obtiene de acuerdo a cada componente.

Diseñar estrategias que permiten un cambio positivo, las estrategias que se utilizara en el proyecto son los pasos a seguir para el cumplimiento de cada objetivo, están permiten la ejecución de un cambio positivo, obteniendo un total de veintitrés (23), representada en una categoría alta.

Con lo expuesto, se determina cada uno de los objetivos planteados para el desarrollo del proyecto, los mismos que permitirán dar un cambio positivo en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, enfrentándose día a día a un clima laboral adecuado.

#### 4.02 Matriz de análisis del impacto de los objetivos

Son herramientas que permite el análisis cuantitativo y cualitativo del proyecto, con el fin de fomentar planes de gestión de mejora continua, el mismo permite identificar la factibilidad del propósito del proyecto, medir su concordancia con el objetivo, de esta manera identifica los medios posibles que puede relacionarse con la solución del problema, que resultado es idónea para la solución del mismo y para el logro de los objetivos esperados.

Dicha matriz se examina del árbol de objetivos, sus resultados descende del árbol de problemas, los problemas que han sido suscritos como una situación negativa, percibidos por los implicados, son transformados a positivos, de esta manera se podría dar una solución a dichos problemas.

**Tabla 4**  
**MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS**

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENTIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIAS
Identificar los factores críticos del clima laboral y establecer la situación actual del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.	Roles y responsabilidades definidas en cada uno del cliente interno. (5).	Se establecerá una igualdad y un respeto mutuo (4).	Un entorno interno y externo optimo, conllevando a la satisfacción del cliente interno. (4)	Beneficia al cliente interno y externo. (5).	Estabilidad emocional auténtica y mejora de la productividad. (5).	23	Alto
Analizar y evaluar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento del cliente interno	El cliente interno realizara sus tareas de forma competente de acuerdo a su formación. (5)	Se manifiesta de persuadir la misma relevancia de compromiso y respeto (4).	Comunicación y trato justo entre el empleador y el cliente interno. (5).	Cumplimiento de metas y objetivos eficientemente. (5)	Cliente interno cumpliendo funciones que les compete y por igualdad brindando una atención optima al cliente externo. (4)	23	Alto
Conocer la evaluación de desempeño de cada cliente interno.	Identificando los aspectos a ser mejorados estableciendo planes de formación para el desarrollo profesional. (5)	Eficiencia en los servicios producidos por el cliente interno. (5)	Empoderamiento de la cultura, valores y objetos del Centro de Salud. (4).	Conocer las expectativas y criterios de la evaluación respecto a su evaluación individual. (5).	Acoge formación que le permite mejorar su eficacia y su eficiencia. (5).	24	Alto

Diseñar estrategias que permitan un cambio positivo.	Fomentar las actividades de promoción, un equilibrio sano entre vida y trabajo. (5).	Brindar al cliente interno la oportunidad de intervenir en los cambios. (5)	Extiende un sentido de progreso en muchos campos. (4)	Su aptitud y actitud del cliente interno se desarrolla en el sistema organizacional. (5)	Condiciones y sistemas favorables de trabajo justo, afinidad entre temperamento y puesto de trabajo. (5)	24	Alto
Generar estrategias que permitan mejorar el clima laboral del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.	Compromiso con la finalidad de contribuir con la eficiencia a los resultados del Centro de Salud, lo que otorga diferenciar entre reconocimiento y promoción del cargo. (5)	Clima laboral apropiado, en los que hay vínculos positivos de apoyo. (5)	Calidad en las relaciones interpersonales entre jefe y empleados conllevando a una situación de trabajo satisfecho. (4)	Determinar métodos de comunicación y apoyo que permite superar las dificultades que se presenta. (5)	Relaciones interpersonales que establezcan confianza y apoyo entre superiores y empleados determinando ambientes propios de trabajo. (5)	24	Alto

Elab. K.J

Fuente: Investigación Propia.

#### 4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de objetivos

Estableciendo el objetivo general, el que lleva al fin del proyecto, persigue generar estrategias que permitan mejorar el clima laboral del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, el que se fundamenta en cada uno de sus objetivos específicos, mediante cada una de las categorías establece el compromiso con la finalidad de contribuir con la eficiencia a los resultados del Centro de Salud, lo que otorga diferenciar entre reconocimiento y promoción del cargo.

Su impacto de género, se debe de tomar en cuenta que cada acción y reacción aplica a los dos géneros sin discriminación alguna, de esta manera se determina, clima laboral apropiad, en los que hay vínculos positivos de apoyo.

Como impacto ambiental, se podría identificar la acción humana entre el medio ambiente y sus distintos aspectos, de esta manera da a conocer el trato social entre realidad del país, se determina calidad en las relaciones interpersonales entre jefe y empleados, conllevando a una situación de trabajo satisfecha.

La relevancia, determina métodos de comunicación y apoyo que permite superar las dificultades que se les presenta.

En lo que concierne la sustentabilidad, es la capacidad que le permite permanecer en un equilibrio al proyecto a nivel económico social y ambiental, se manifiesta relaciones interpersonales que establezcan confianza y apoyo entre superiores y empleados determinando ambientes propios de trabajo.

Identificar los factores críticos del clima laboral y establecer la situación actual del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, determinando un énfasis en cada uno de los elementos suscritos aportando un total de veintitrés (23), en una categoría alta.

Analizar y evaluar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento de los trabajadores, permite considerar su relevancia en cada uno de los aspectos señalados, el mismo que presenta un puntaje de veintitrés (23), con una categoría alta.

Conocer la evaluación de desempeño de cada trabajador, dicho objetivo permite plasmar la importancia de las evaluaciones en cada uno del cliente interno, esto se manifiesta en cada ítem, con una puntuación de veinticuatro (24), en una categoría alta.

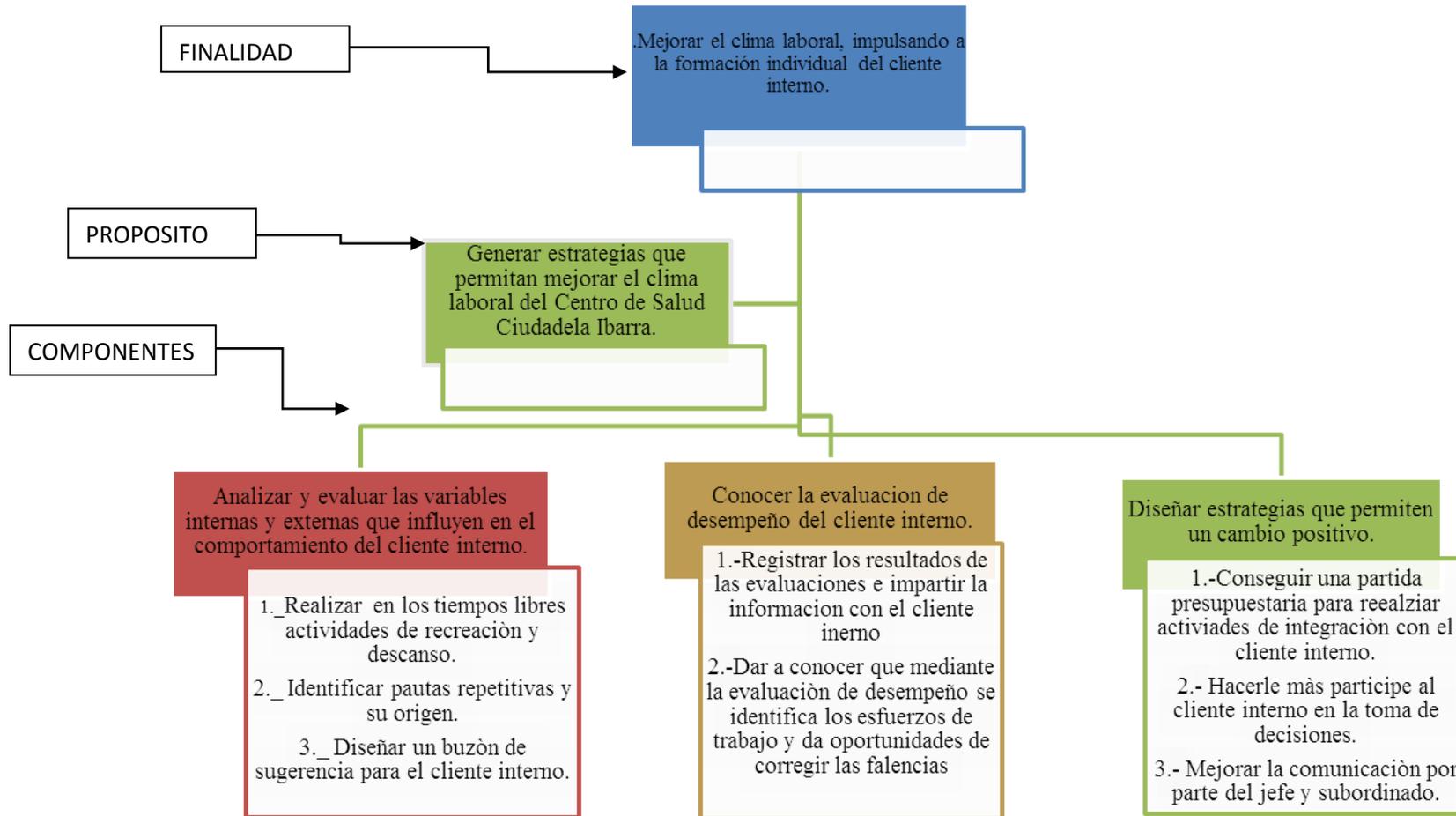
Diseñar estrategias que permiten un cambio positivo, tomando en cuenta que cada una de las estrategias a utilizar sean de beneficio para el cliente interno, externo y para el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, obteniendo un total de veinticuatro (24), en una categoría alta

#### 4.03 Diagrama de estrategias

El diagrama se enfoca en las estrategias que intervienen en la ejecución del proyecto, enfocándose en cada uno de los objetivos, que permiten la factibilidad de resolver el problema y están dentro de las posibilidades de ejecutar los cambios positivos dentro de la organización.

Cada estrategia permite tener un vínculo con los objetivos, de esta manera se podrá ejecutar el proyecto, determinando los límites que son excluidos del proceso para la ejecución del mismo.

Figura 4 Diagrama de Estrategias



#### 4.04.01 Análisis del diagrama de estrategias

El diagrama de estrategias permite identificar las posibilidades de un cambio y evaluar la solución para el proyecto.

En cada uno de los objetivos, se identifica estrategias que permite mejorar el clima laboral del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

Al diseñar las estrategias que a futuro presentan cambios positivos en el Centro de Salud, con la finalidad de alcanzar el propósito central, teniendo como resultado un clima laboral adecuado, fomentando el interés y compromiso en cada cliente interno el momento de realizar sus funciones, de esta manera brindara un servicio oportuno y apropiado.

Identificando los factores críticos de clima laboral y establecer la situación actual del Centro de Salud, permite conseguir un cambio continuo en el cliente interno y para el cumplimiento de metas y objetivos, mediante este factor ser puede identificar las falencias que no permiten un desarrollo adecuado y el comportamiento del cliente interno.

Las estrategias expuestas tienen como propósito que el cliente interno pueda tener un empoderamiento en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

Al diseñar un buzón de sugerencias, es un medio para el cliente interno que pueda formular ideas, quejas, sugerencias, felicitaciones e inconformidades, las mismas que se estén suscitando internamente, de esta manera existirá una comunicación asertiva fomentando la expresión y participación del cliente interno, tomando en cuenta que es una fuente de motivación ya que crea un sentimiento de pertinencia.

#### 4.04 Matriz de marco lógico

La matriz de marco lógico es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, para el diseño ejecución y evaluación del proyecto, brinda un proceso de planificación y comunicación esencial y relativa para el desarrollo del proyecto, es un aporte para fomentar acuerdos acerca de los objetivos, metas y riesgos.

Su estructura está representada por una matriz de cuatro por cuatro, las mismas que constan de un resumen narrativo de los objetivos y de las actividades, indicadores son los resultados específicos a alcanzar, sus medios de verificación, supuestos son los factores externos que implican riesgos.

**Tabla 5**  
**Matriz de Marco Lógico**

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FINALIDAD</b>			
Mejorar el clima laboral, impulsando a la formación individual del cliente interno.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Indicadores directos:</b> Datos obtenidos a través de encuestas y preguntas al cliente interno referente al clima.</li> <li><b>Indicadores indirectos:</b> Son indicadores que dan muestra de que existen un cambio positivo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de Clima laboral.</li> <li>La relación entre jefes con subordinados.</li> <li>El cumplimiento de metas y objetivos.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>La satisfacción del cliente externo frente al servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyo y seguimiento por parte del Director Distrital.</li> </ul>
<b>PROPÓSITO</b>			
Generar estrategias que permiten mejorar el clima laboral del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo, comunicación asertiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente interno.</li> <li>El esfuerzo y los resultados.</li> <li>Cumplimiento de metas y objetivos.</li> <li>Mejora de la productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modificación de la ley orgánica del servidos público y el cumplimiento de los derechos establecidos en la constitución del Ecuador</li> </ul>
<b>COMPONENTES</b>			
1. Analizar las variables internas y externas que influyen en el comportamiento del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la satisfacción del cliente interno y externo en un 50%.</li> <li>Mejorar la productividad.</li> <li>Comunicación y aportación del cliente interno.</li> <li>Satisfacción laboral y su incidencia en el clima laboral.</li> <li>Acciones de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones realizadas por el departamento de talento humano.</li> <li>Estudio del clima laboral.</li> <li>Evaluar los servicios desde la percepción de los clientes y los servicios recibidos.</li> <li>Evaluar la carga de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar cumplimiento a los derechos y deberes que se encuentra en la ley orgánica del servidor público.</li> </ul>
2. Conocer la evaluación de desempeño del cliente interno			
3. Diseñar estrategias que permiten un cambio positivo.			

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realzar en los tiempos libres actividades de recreación y descanso.</li> <li>5. Registrar los resultados de las evaluaciones e impartir la información con el cliente interno.</li> <li>6. Conseguir una partida presupuestaria para realizar actividades de integración con el cliente interno.</li> <li>7. Identifica pautas activas y repetitivas.</li> <li>8. Dar a conocer que mediante la evaluación de desempeño se identifica los esfuerzos de trabajo y da oportunidades de corregir las falencias</li> <li>9. Hacerle más participe al cliente interno en la toma de decisiones</li> </ol>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRESUPUESTOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar pautas activas.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre jefe y subordinado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Lista de participantes.</li> <li>• Informes financieros.</li> <li>• Evaluaciones de clima laboral.</li> <li>• Recibos, facturas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el diálogo abierto</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitaciones que ayuden a fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo.</li> <li>• Darle un fiel seguimiento a todos los programas de capacitación.</li> <li>• Programas de motivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitador.</li> <li>• Certificados.</li> <li>• Alimentación.</li> <li>• Transporte.</li> <li>• Equipos informáticos.</li> <li>• Salón de capacitaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyo y seguimiento del departamento de Talento Humano.</li> </ul>

Fuente: Investigación Elab. Karina Jara.

#### 4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico

La matriz de marco lógico, es un instrumento que contribuye a la solución del problema, a partir de la conceptualización, diseño, planificación, ejecución y avance del proyecto, haciendo énfasis en la finalidad del proyecto, mejorar el clima laboral, impulsando a la formación individual del cliente interno, de esta manera permite promover a un cambio positivo, sus medios de verificación son directos e indirectos, los que dan conocer la evolución ante un cambio, conociendo los medios de verificación los mismos que manifestar el avance.

El propósito del proyecto es generar estrategias que permiten mejorar el clima laboral del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, de esta manera se podrá buscar soluciones asertivas, que a futuro darán solución al problema y se pueda percibir un clima laboral apropiado en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, que cada cliente interno pueda desempeñar sus actividades correctamente existiendo un trabajo en equipo y los más importante trabajando con eficiencia, los medios de verificación permiten el seguimiento de lo propuesto, de esta manera se enfatiza en el cumplimiento de estas y objetivos mejorando la productividad.

Las actividades que se comprende para el cumplimiento del propósito, están direccionadas para el bienestar del cliente interno y la organización, manifestándose como resultandos brindar un serbio oportuno y satisfactorio en el cliente externo, para el cumplimiento de lo manifestado esta direccionado en primera instancia al departamento de recursos humanos.

## CAPITULO V

### PROPUESTA

#### 5.01 Antecedentes

El desarrollo de este capítulo, se justifica técnicamente, en base a las encuestas realizadas, al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, se determina como influye el estrés laboral en el desempeño de cada cliente interno y su efecto en el clima laboral.

Mediante los indicadores expuestos se desarrolla un manual de prevención del estrés laboral con la finalidad de mejorar el clima laboral, de igual manera

enfocándonos en la salud del cliente interno, previniendo enfermedades profesionales a futuro.

## **5.02 Descripción de la herramienta metodológica.**

### **5.02.01 Enfoque de la investigación.**

La investigación es un proceso que permite analizar cada una de las variables que influyen en un problema, buscando técnicas para resolver el inconveniente, mediante estrategias que permiten dar un cambio positivo, sea de manera cuantitativa o cualitativa los que están enfocados en el campo científico.

La investigación del proyecto, está enfocado en el proceso cuantitativo, ya que los resultados son obtenidos en base a la recopilación de datos, del cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

### 5.02.02 Modalidad de Investigación

Al realizar un análisis, del propósito de este trabajo de investigación, mediante los acuerdos establecidos y planteados en el problema, en base a los objetivos proyectados en el capítulo III del tema de estudio, se concluye que la indagación es de tipo proyectiva, consiste en la elaboración de una propuesta o solución a un problema o necesidad.

Su temática de estudio está conformada por un conjunto de elementos, técnicos, teóricos, lógicos y estadísticos, los que contribuyen al desarrollo del proyecto, de esta manera se puede aportar al desempeño personal y profesional del cliente interno, induciendo un clima labora apropiado.

Con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, es necesario transcurrir por diversas etapas, las que se detallan a continuación.

### 5.02.03 Tipo de investigación.

#### De campo

Para el desarrollo de la investigación, se requiere recopilar dicha indagación que sea real, veraz y oportuna, la misma que es directamente de la población del campo de estudio.

Por consecuencia se realiza la investigación de estudio de campo, de esta manera se aplica las encuestas al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

Se ha desarrollado el trabajo, mediante la investigación de campo, la misma que permite utilizar varias herramientas, como las encuestas, entrevistas y diferentes elementos, que permite recopilar información confiable, tomando en cuenta todos los aspectos y la interrelación que tiene con diversos factores, el mismo que permite obtener resultados cuantitativos los que se determina mediante estadísticas y sus aspectos que tengan que ver con el factor tecnológico.

#### **5.02.04 Etapas de la investigación.**

#### **Bibliografía – Documental**

El sustento de la investigación, se desarrolla mediante un soporte bibliográfico, el mismo que se basa, en fuentes secundarias como el internet, libros, textos, revistas y publicaciones, de esta manera se puede justificar la información obtenida para desarrollar el proyecto.

#### **5.02.05 Población y Muestra**

##### **Población**

La población se determina en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra, el mismo que interviene en la ejecución del proyecto y mediante la investigación se puede determinar el problema y la solución.

✚ No se aplica la fórmula debido a que la muestra es igual a la población.

Se determina la población en un total de 27 personas, los que están divididos en 4 hombres y 23 mujeres, establecidos en diferentes áreas.

**Tabla 6** Genero y Cantidad

<b>Genero</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Hombres</b>	4
<b>Mujeres</b>	23
<b>Total</b>	27

Fuente: Datos estadísticos.

Se tabula la investigación en todas las componentes muestrales de la población equitativa, no justifica el cálculo de la muestra.

### **5.02.06 Recolección de información**

La información adquirida para el estudio del proyecto, fue directamente del Centro de Salud Ciudadela Ibarra conjuntamente con fuentes de apoyo, el mismo que permitió la realización de encuestas al cliente interno.

### **5.02.07 Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnica e Instrumento.**

En particular, la técnica que se utiliza para la investigación es la de la encuesta, permitiendo recorrer el camino que se delinea al método, empleando estrategias para obtener información, continuando con el procedimiento y las condiciones de ejecución de la técnica, enfocándose en la encuesta, que consiste un conjunto de preguntas a una muestra específica de la población o de un establecimiento, con la finalidad de obtener información oportuna que permite medir la interrogatorio de manera cuantitativa, determinando la particularidad objetiva de la población, en base al anhelo del proyecto.

Se ilustra un cuestionario agrupado, en base a preguntas cerradas, estableciendo dos opciones de respuesta, las que se utiliza en temas definidos.

### **Validez y confiabilidad**

Se establece varias herramientas, en el campo de estudio de la investigación, los mismos que son sometidos a diversos criterios mediante el juicio de expertos y de la investigación, estableciendo su justificación, mediante un informe de la verificación y comparación de cada una de las herramientas que serán aplicadas en el cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

**Tabla 7**  
**Plan de Recolección de la Información**

Preguntas Básicas	Explicación
<b>¿Para qué?</b>	La finalidad de la investigación es alcanzar los objetivos y las metas planteadas relacionando el estrés laboral y su incidencia en el clima laboral.
<b>¿De qué persona u objeto?</b>	Se realiza la encuesta a 27 personas.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	La prevención del estrés laboral.
<b>¿Quién?</b> <b>¿Quiénes?</b>	El cliente interno.
<b>¿Cuándo?</b>	Entre los meses de Octubre-Abril.
<b>¿Dónde?</b>	Las encuestas se realizan en el Centro de Salud Ciudadela Ibarra.
<b>¿Cuántas veces?</b>	Las encuestas se realizan 2 veces, piloto y definitiva.
<b>¿Qué técnicas de recolección?</b>	Se utiliza la técnica de la encuesta, está estructurada por un banco de preguntas cerradas.
<b>¿Con que?</b>	El banco de preguntas estructurado.
<b>¿En qué situación?</b>	En el lugar de trabajo, Estadística, Laboratorio Clínico, Consultorios médicos, Odontología.

### **Plan para el procesamiento de la Información.**

El procesamiento de datos se realiza de la siguiente manera.

- Tabulación es la concentración de los resultados de la encuesta.
- La medición de los datos es la interpretación objetiva referente a la información obtenida.

- La síntesis de datos es la presentación establecida y sintetizada de los elementos recopilados.

### **Análisis e interpretación de los datos.**

Los datos son el resultado del trabajo de la investigación, esta observación se aprecia después de la aplicación de las herramientas de la recolección de datos, el análisis es la conclusión de los datos, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y dar inicio a la propuesta.

Al realizar una apropiada interpretación de los datos, aplicando las herramientas adecuadas en la investigación, se procede a la tabulación y validación de la información obtenida, para su ejecución y demostración, se representa en gráficos, tablas o esquemas, que reflejan los resultados obtenidos.

La finalidad de realizar el análisis, en función de diversos factores, cuya interpretación permite establecer determinadas conclusiones, mediante estrategias y técnicas que le acceden a conseguir la información que está buscando, interpretando de

manera rigurosa la información obtenida, la cualidad de efectuar el análisis apropiado es el siguiente:

### **1. Categorización analítica de los datos.**

Los estudios referentes a la categorización, se describe a la codificación de los datos, permite tener una descripción clara y completa de los mismos, permite sintetizar y eliminar la información relevante, realizando análisis cuantitativos, se procede a formar un mejor entendimiento del material analizado.

### **2. Calificación y tabulación de los datos.**

La información obtenida mediante los resultados, se realiza a través de la tabulación, determinando los casos que encajan en las diferentes correlaciones.

### **Análisis e integración de los datos.**

La interpretación de los datos, se relaciona con los contenidos documentales, el mismo que permite cotejar la información recompilada para proceder al análisis.

La integración de los datos, permite revisar cada uno de los parámetros conseguidos en la investigación, llegando a consolidar la información obteniendo lo requerido y generando un entendimiento del material analizado.

## Análisis de las encuestas realizadas al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra.

### 1. ¿Conoce lo que es el estrés laboral?

Tabla 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	96%
NO	1	4%
TOTAL	27	100%
<b>Fuente: Encuesta</b>		



Gráfico 2 Fuente: Encuesta

### Análisis

El 96% de la muestra, responde con un sí, determinando que cada cliente interno define de una manera coherente el concepto sobre el estrés laboral, y el 4% dice no conocer referente al estrés laboral, estableciendo la pregunta sobre un 100%, demostrando de manera gráfica en el pastel.

## 2. ¿Considera que Ud. tiene síntomas de estrés?

Tabla 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	89%
NO	3	11%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 3 Fuente: Encuesta.

### Análisis

Referente a la pregunta, se determina que un 89% considera tener síntomas de estrés laboral, definiendo que cada cliente interno reacciona frente a estímulos que le afectan su estado de salud, un 11% contesta que no considera tener síntomas de estrés laboral, determinando que si un cliente interno padece de síntomas de estrés afectara su desempeño y productividad en el entorno donde se relaciona.

### 3. ¿Cree Ud. que el estrés laboral afecta su estado de ánimo negativamente?

Tabla 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	89%
NO	5	11%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 4 Fuente: Encuesta.

#### Análisis

Un 89% reconoce que si afecta el estrés laboral en su estado de ánimo, tomando en cuenta que cada vez es más frecuente en la sociedad, ya que los tipos de trabajo van cambiando en los últimos años, afectando el bienestar físico y psicosocial de cada cliente interno, el 11% manifiesta que el estrés laboral no afecta de manera negativa en su estado de ánimo, de esta manera se puede tomar en cuenta que no siempre las respuestas a la que se enfrenta el cliente interno, puede hacer frente de un carácter negativo.

#### 4. ¿En su entorno laboral, tiende a estar con mala actitud?

Tabla 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	74%
NO	7	26%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
Fuente: Encuesta		



Gráfico 5 Fuente: Encuesta

#### Análisis

El 74% expresa que tiende a estar con mala actitud en su entorno laboral, tomando en cuenta que día a día se enfrentan a diversas situaciones, estableciendo que algunas de ellas las pueden controlar y otras no, ya que hay situaciones difíciles y son la supervivencia del ser humano, todas las personas requieren de un estrés moderado el mismo que les ayudara a responder de manera satisfactoria sus necesidades y expectativas, un 26% responde con un no, ya que hay personas que tienen un estado emocional afectivo y logran enfrentarse de manera positiva a las diversas dificultades.

## 5. ¿Para Ud. es fácil controlar su estado de estrés?

Tabla 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	74%
NO	7	26%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 6 Fuente: Encuesta.

### Análisis

El 74% responde con un sí, determinando que si puede controlar su estado de estrés, ya que al analizar las diferentes exigencias del trabajo, es de suma importancia no involucrar los riesgos psicosociales como una excesiva carga laboral, ya que hay situaciones que son estimulantes y un poco desafiantes que ofrece el entorno de trabajo respaldando al trabajador y un 26% expresa que no es fácil controlar su estado de estrés, se debe tomar en cuenta que para diversas personas no es fácil dominar el estrés.

## 6. ¿En su ambiente de trabajo, considera un clima laboral inadecuado?

Tabla 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	48%
NO	14	52%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
<b>Fuente: Encuesta</b>		



Gráfico 7 Fuente: Encuesta

### Análisis

Un 48% contesta que si se puede mejorar el clima laboral, ya que es el entorno en donde se relación el cliente interno, tomando en cuenta que influye directamente a la satisfacción del cliente interno y de manera tiene una afectación a las productividad, un buen clima laboral orienta a los objetivos generales, el 52% corrobora con un no, son las percepciones de cada persona, un clima laboral inadecuado descompone el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y generando una baja de productividad.

## 7. ¿Cree que el clima laboral, ocasiona estrés en el trabajador?

Tabla 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	89%
NO	3	11%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 8 Fuente: Encuesta.

### Análisis

Solamente un 89% expresa con un sí, respecto a la pregunta, manifestando que el clima laboral es un factor de suma importancia en el cliente interno afectado en su estado físico como emocional, ocasionando diversos conflictos tanto personales como laborales, el 11% responde que el clima laboral no tiene ninguna influencia en el estrés del cliente interno, se debe tomar en cuenta que hay clientes internos que saben manejar de una manera positiva el estrés.

## 8. ¿Considera que el estrés laboral, afecta al desempeño del trabajador?

Tabla 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	96%
NO	1	4%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 9 Fuente: Encuesta.

### Análisis

El 96% responde con un sí, considerando que el estrés laboral afecta al desempeño del trabajador, se debe tomar en cuenta que una persona obteniendo diversos malestares en su organismo, no podrá desarrollar de manera eficiente las numerosas actividades, un 4% manifiesta el estrés laboral no tiene ninguna afectación al desempeño del trabajador.

## 9. ¿Conoce Ud. las consecuencias del estrés laboral?

Tabla 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	74%
NO	7	26%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		

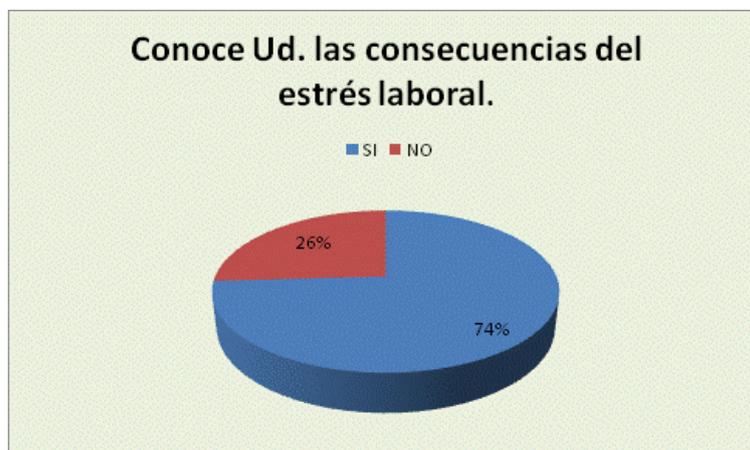


Gráfico 10 Fuente: Encuesta.

### Análisis

El 74% dice que si conoce sobre las consecuencias del estrés laboral, tomando en cuenta que algunas enfermedades son ya nombradas en la sociedad y que provienen del estrés, manifestando que en la que hoy en día el estrés laboral es una de las epidemias más nombradas a nivel país, el 26% manifiesta no conocer sobre las consecuencias del estrés laboral.

**10. ¿Considera que es importante, conocer sobre las técnicas para dominar el estrés?**

Tabla 17

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100%
NO	0	%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 11 Fuente: Encuesta.

**Análisis**

Un 100% responde con un sí, manifestando que es importante el conocer las técnicas para dominar el estrés laboral, ya que ayudaran a dominar las enfermedades profesionales adquiridas por estrés, favoreciendo al cliente interno a desempeñarse sus actividades de manera eficiente y llevando un estilo de vida saludable, es de suma importancia las técnicas ya que el ser humano está expuesto a diversas situaciones en su entorno sean estas positivas o negativas, conociendo algunas técnicas ayudara a dominar el estrés.

## 11. ¿Considera importante un manual de prevención del estrés laboral?

Tabla 18

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100%
NO	0	0%
TOTAL	27	100%
Fuente: Encuesta		



Gráfico 12 Fuente: Encuesta

### Análisis

Un 100% marca con un sí, considerando importante un manual de prevención del estrés laboral ya que ayuda a conocer diversas definiciones sobre el estrés laboral y varias técnicas de dominar el mismo, provocando un estado físico y emocional positivo en el cliente interno, ocasionando un mejor desempeño en su entorno laboral y reduciendo enfermedades profesionales a futuro.

### 5.02.08 Análisis e interpretación general.

Las encuestas realizadas al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, es de suma importancia, mediante esta indicador, se determina que un grupo de personas presenta síntomas de estrés laboral, la gran mayoría conoce sus consecuencias a futuro, fijando varias falencias en su estado físico como emocional, el mismo que no le permite desarrollar sus actividades cotidianas en su entorno laboral y personal, tomando en cuenta que el trabajador siente estrés cuando las exigencias de su trabajo superan sus capacidades para realizarlas, uno de los factores que intervienen en el estrés es la gran demanda en la atención al cliente externo, considerando que es a nivel de salud el mismo que es propenso adquirir enfermedades profesionales.

Tomando en cuenta como un indicador satisfactorio para la realización del proyecto y el cumplimiento de los objetivos, se manifiesta que los puntos expuestos son de gran utilidad para el cliente interno ya que le ayuda adquirir información para el bienestar emocional, de igual manera tendrá un aporte muy valioso al Centro de Salud, ya que el cliente interno se desenvolverá de la manera correcta y desempeñara su funciones de la manera más eficiente.

Mediante las encuestas se determina que el clima laboral es uno de los factores que afecta al desempeño del trabajador el mismo que no le permite desarrollarse de la manera más eficiente en su entorno laboral, un clima laboral inadecuado genera varias falencias en el entorno ocasionando situaciones incómodas y generando una productividad inadecuada.

Tomando en cuenta que al realizar un manual de prevención del estrés laboral es de mucha importancia ya que el mismo ayudara a prevenir en el cliente interno enfermedades profesionales a futuro, de esta manera se podrá contribuir en el desarrollo tanto del Centro de Salud como profesional, llevando un estilo de vida saludable y logrando enfrentarse a las diversas situaciones que se hace frente.

En base a las encuestas realizadas al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, se determina un recurso importante el manual de prevención del estrés laboral, enfocándose en la salud del cliente interno y mediante esta herramienta mejorara el clima laboral y lograr la satisfacción del trabajo realizado, de esta manera alcanzara el cumplimiento de metas y objetivos del Ministerio de Salud Pública.

## 5.02.09 PROPUESTA

### Introducción:

- + Hoy en día hay varios indicadores que determinan el estrés laboral, manifestándose como un gran problema a la salud del individuo, causando inconvenientes en la vida personal y laboral, con lo expuesto se ha determinado realizar un manual de prevención del estrés laboral.
- + Se presente imágenes demostrativas de la herramienta fundamental para el cliente interno, el que está representado en el documento palpable.

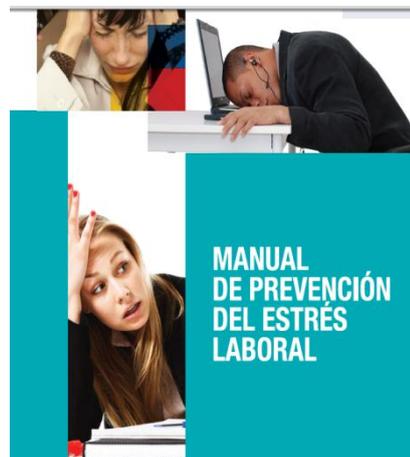


Gráfico 13

Fuente: Manual de prevención del estrés labora

# 1. Introducción

El origen del estrés, remoto en la década de 1930, el médico, Praga Hans estudiante de la carrera de medicina, observa que cada uno de sus pacientes atendidos, presentaban síntomas comunes y generales los mismos que son:

- Debilidad
- Perdida del apetito
- Perdida de peso

Según Hans Selye, consideró que muchas de las enfermedades como las cardíacas, hipertensión arterial y trastornos emocionales o mentales, son consecuencia de cambios fisiológicos, resultantes de un prolongado estrés, mencionando que éstas alteraciones pueden estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

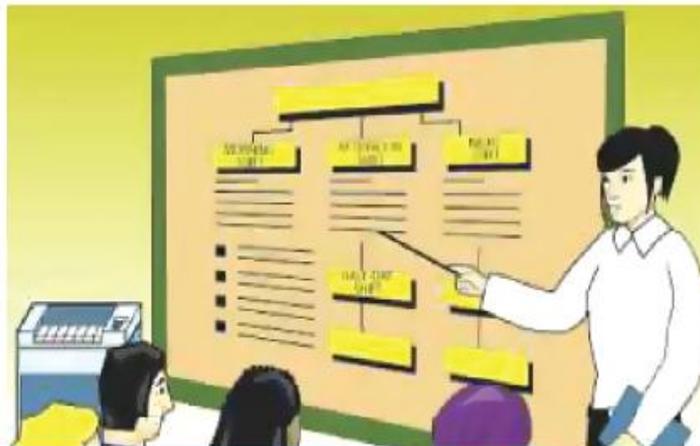


Fuente: Manual de prevención del estrés laboral

Gráfico 14 Introducción

## 2. Objetivo

- Brindar la información básica al personal de salud sobre una de las enfermedades más frecuentes en las organizaciones los últimos tiempos.
- Brindar las herramientas necesarias e indispensables, fortaleciendo una salud digna.

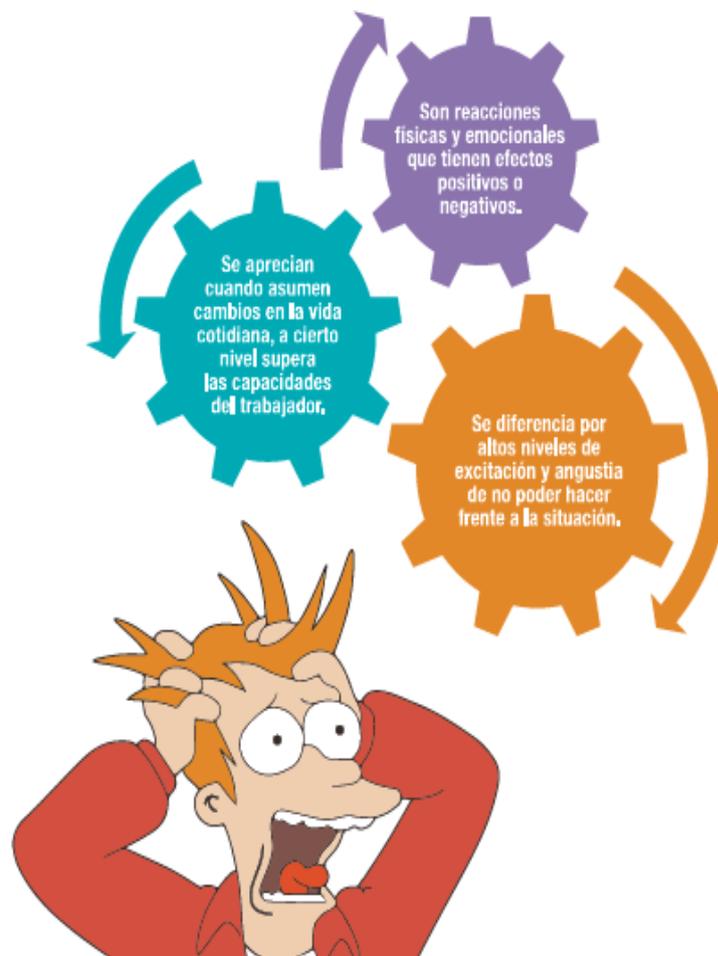


Fuente: Manual de prevención del estrés laboral

Gráfico 15 Objetivo

## Estrés Laboral

- Combinación de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del procedimiento del trabajador a ciertos adversarios o nocivos del contenido, el entorno a la organización del trabajo.
- Los factores psicológicos en el trabajo constituyen la agrupación de apreciaciones y experiencias del trabajador se relacionan con los aspectos emocionales.



Fuente: Manual de prevención del estrés laboral

Gráfico 16Estrés Laboral

### Lo malo del estrés



- Es un estímulo negativo, que no le permite al trabajador desarrollar eficientemente sus actividades.



Fuente: Manual de prevención del estrés laboral

Gráfico 17 Lo malo del estrés

## CAPITULO VI

### Aspectos Administrativos

#### 6.01 Recursos

##### 6.01.01 Recursos humanos.

Para la elaboración y el cumplimiento del proyecto se necesita la participación y colaboración de los diversos departamentos los más relevantes son:

Talento Humano.

**Tabla 19 Recursos humanos.**

Cantidad	Responsable	Funciones a realizar
1	Capacitador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar los objetivos.</li> <li>• Puntualizar los contenidos temáticos.</li> <li>• Establecer las técnicas de estudio.</li> </ul>
1	Jefe de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el impacto de la capacitación en las diferentes áreas.</li> <li>• Identificar la efectividad de la capacitación.</li> <li>• Instaurar condiciones reales o deseadas.</li> </ul>
27	Cliente Interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar la capacitación de manera asertiva.</li> <li>• Aprecien la información.</li> <li>• Se dé importancia a la información adquirida en el ámbito laboral.</li> </ul>
2	Asistentes	Apoyo eficiente en el transcurso de la capacitación.

Elab. Karina Jara Fuente: Investigación Propia

## 6.01.02 Recursos Materiales

Tabla 20 Recursos Materiales

<b>Materiales</b>
Suministros de oficina
Auditórium
Sala de reuniones
1 Computadora
1 Proyector
1 Copiadora
Filmadora
1 Cámara
Manuales
Folletos
Fotografías
1 Pizarra
Marcadores
Borrador de pizarra.
Material de promoción.

Fuente: Investigación

## 6.02 Presupuesto.

El costo para dar cumplimiento a lo planteado en el proyecto desarrollado es de 1.500,00 dólares, el mismo que ingresara en la partida presupuestaria de capacitaciones, mediante el portal compras públicas, se debe tomar en cuenta que los departamentos encargados de dar cumplimiento son los que deciden el procedimiento de selección.

**Tabla 21**  
**Presupuesto**

PRESUPUESTO DE LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Anillados	3	3,00	9
Bolígrafos	6	0,3	1.80
Carpetas	6	0,75	4,5
Copias	800	0,02	16
Cuaderno	1	2,50	2,5
Empastados	2	20	40
G rapadora	1	4,5	4,5
Grapas	2	0,95	1,9
Impresiones de encuestas /entrevistas/borradores de los capítulos	600	0,05	30
Impresiones de la tesis ( tres veces)	700	0,25	175
Edición de video	1	80,00	80
Impresión de fotos	50	1,50	75
Internet horas	180	0,70	168
Lápiz	3	1	3
Pago derechos de grado	1	750	750
Resaltadores	2	3	6
Resma de Hojas A4	5	4,50	22.5
Transporte	100	0,25	25
Material de promoción	5	10	50
Sub total			1.464,00
Imprevistos			150,00
Total			<b>1.614,00</b>

Fuente: Investigación

### 6.03 Cronograma

Tabla 22 Cronograma

CRONOGRAFÍA DE ACTIVIDADES	DEL PROYECTO: I+D+I																															
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas											
Actividades Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Recolección de la información		■	■																													
Organización de la información				■	■	■																										
Capítulo I: Antecedentes							■	■																								
Capítulo II: .Análisis de involucrados																																
Capítulo III: Problemas y Objetivos											■	■																				
Capítulo IV: Análisis de alternativas													■	■																		
Elaboración de la encuesta															■																	
Análisis de los resultados																			■	■												
Capítulo V: Propuesta																					■	■										
Capítulo VI Aspectos administrativos																							■									
Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones																								■								
Entrega del proyecto al lector																							■	■								
Entrega de anillados y empastado																								■								
Defensa del Proyecto																									■	■	■	■				

## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

La investigación desarrollada en el transcurso del proyecto se manifiesta que la elaboración de un manual de prevención del estrés laboral es de suma utilidad, ya que existen indicadores de estrés laboral.

- Mediante las encuestas realizadas al cliente interno del Centro de Salud Ciudadela Ibarra, se determina que presentan síntomas de estrés laboral el mismo que influye en desarrollo profesional.

- El Centro de salud Ciudadela Ibarra no contaba con un manual de prevención del estrés laboral, que este estructurado por aspectos relevantes y de suma importancia ofreciendo un soporte de apoyo y motivación al cliente interno influyendo de manera positiva en su entorno laboral y su estilo de vida el mismo que llevara a un mejor desempeño laboral.
- La importancia de socializar el manual de prevención del estrés laboral, es que cada cliente interno conozca las consecuencias a futuro de las enfermedades profesionales, generando estrategias para prevenir y mejorar el clima laboral y la producción.
- Es transcendental que cada cliente interno tenga presente los conocimientos sobre el estrés laboral y conozca las diferentes consecuencias que puede ocasionar al sobrellevar sus tareas dentro de la empresa, ya que son el desequilibrio a diversas exigencias que enfrenta el individuo, los diversos problemas que tiene en su entorno laboral, profesional y personal.
- La elaboración de un manual de prevención del estrés laboral, interviene en el cliente interno, con la finalidad de conllevar las situaciones que le hacen frente con una actitud positiva, permitiendo el cumplimiento de objetivos y metas mejorando los resultados.
- El correcto uso del manual de prevención del estrés laboral, encaminara a diversos resultados favorables, tanto para el cliente interno y el Centro de Salud, utilizando de manera correcta los potenciales.

- El identificar los factores críticos de clima laboral, es de gran importancia ya que ayuda a trabajar de manera rigurosa en cada uno de ellos, enfocándose en el problema relevante y logrando la mejor solución con la finalidad de generar un clima laboral acogedor por cada cliente interno.

## 7.02 Recomendaciones

Se considera las siguientes recomendaciones, después de haber finalizado el proyecto, tomando en cuenta los resultados obtenidos:

- La aplicación de una manual de prevención del estrés laboral es de suma utilidad en toda empresa, ya que ayuda a reducir diversas enfermedades profesionales, creando un ambiente laboral motivador y mejorando la productividad.
- El contenido del manual de prevención del estrés laboral, debe de ser revisado y actualizado, de acuerdo a los diversos escenarios que se manifieste en el transcurso de los cambios, con la finalidad de mejorar, el mismo debe de ser analizado y apreciado por el departamento de Talento Humano.
- Los resultados deben ser evaluados cuidadosamente con la finalidad de corregir las diversas falencias presentadas en el transcurso de la ejecución, de esta manera se podrá continuar con el mejoramiento continuo.
- El Departamento de Salud Ocupacional es el responsable de aplicar dicho manual, socializando al cliente interno, garantizando un ambiente laboral adecuado y un estado de salud óptima.
- Antes de iniciar la socialización el encargado de Talento Humano, debe de aclarar y explicar rápidamente el contenido del manual, con el objetivo de

proveer un mayor conocimiento sea este general y específico, para lograr un mayor entendimiento y adaptación del tema a tratar.

- Se debe señalar que la Dirección Distrital, no debe dejar a un lado los factores que afectan al desempeño del cliente interno y a la productividad, se tiene que tomar en cuenta y estar pendiente de cómo estos elementos influyen en la organización e interviene al recurso humano.
  
- Es importante que el Centro de Salud, se incline más al recurso humano, enfocándose en el crecimiento y preocupación de todos los riesgos laborales y ante todo la salud del cliente interno, generando un ambiente de motivación brindando un clima labora favorable y adecuado fortaleciendo el cumplimiento de metas y objetivos

## Bibliografía

- Copyring*. (2008). Recuperado el 20 de 02 de 2016, de Copyring:  
<http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- lacapital*. (25 de Diciembre de 2009). Recuperado el 01 de Junio de 2015, de lacapital:  
<http://www.lacapital.com.ar/informacion-gral/Alertan-sobre-el-incremento-del-estres-laboral-a-nivel-mundial-20091225-0013.html>
- El Diario*. (10 de 09 de 2012). Obtenido de El Diario: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/241865-el-estres-afecta-al-10-de-las-familias-ecuatorianas/>
- El tiempo.com*. (10 de 09 de 2012). Recuperado el 25 de 12 de 2015, de El tiempo.com:  
<http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/105066-el-estres-afecta-a-los-ecuatorianos/>
- zigla consultores*. (17 de Enero de 2013). Recuperado el noviembre de 2015, de zigla consultores: <http://ziglablog.com.ar/2013/01/17/el-mapeo-de-actores-como-herramienta-visual-para-el-diagnostico-de-un-programa/>
- estreslaboral.info*. (2015). Obtenido de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/>
- Fabiana, A. (07 de Julio de 2009). *mercosurabc*. Recuperado el 01 de Junio de 2015, de mercosurabc: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
- Franco, I. S. (11 de 07 de 2011).  
[https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj\\_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP\\_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima\\_laboral.pdf&usg=AFQjC](https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima_laboral.pdf&usg=AFQjC). Recuperado el 20 de 02 de 2016, de [https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj\\_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP\\_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima\\_laboral.pdf&usg=AFQjC](https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima_laboral.pdf&usg=AFQjC):  
[https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj\\_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP\\_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima\\_laboral.pdf&usg=AFQjC](https://www.google.com/ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_mvGo5IvLAhXBKh4KHZjHBTsQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP_Presentaciones%2Fhuejutla%2Fadministracion%2Ftemas%2Fclima_laboral.pdf&usg=AFQjC)

- Oscar, A. (2015). *explored*. Recuperado el 05 de Junio de 2015, de explored:  
<http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/el-estres-laboral-deja-su-marca-287672.html>
- Sousa, U. (2005). *lanacion*. Recuperado el 01 de Junio de 2015, de lanacion:  
<http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>

## ANEXOS

### ENCUESTA SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

✚ La siguiente encuesta es de suma importancia, ya que permite obtener información apreciable, con la finalidad de mejorar el clima laboral y prevenir enfermedades profesionales a futuro.

- ✓ Estimado trabajador, de la manera más respetuosa le pedimos que por favor lea detenidamente las preguntas y conteste con la mayor sinceridad posible.
- ✓ Marque con una X la opción que usted considera.

❖ Su género		❖ Edad	❖ Estado Civil		❖ Tipo de contrato	
Masculin o			Soltero(a)		Ley del S.C.Y C.A.	
Femenino			Casado (a)		Código de Trabajo	

1. ¿Conoce lo que es el estrés laboral?

SI  NO

2. ¿Considera que Ud., tiene síntomas de estrés?

SI  NO

3. ¿Cree Ud. que el estrés laboral afecta su estado de ánimo negativamente?

SI  NO

4. ¿En su entorno laboral, tiende a estar con mala actitud?

SI  NO

5. ¿Para Ud. es fácil controlar su estado de estrés?

SI  NO

6. ¿En su ambiente de trabajo, considera un clima laboral inadecuado?

SI  NO

7. ¿Cree que el clima laboral, ocasiona estrés en el trabajador?

SI  NO

8. ¿Considera que el estrés laboral, afecta al desempeño del trabajador?

SI  NO

9. ¿Conoce Ud. las consecuencias del estrés laboral?

SI  NO

10. ¿Considera que es importante, conocer sobre las técnicas para dominar el estrés?

SI  NO

11. ¿Considera importante un manual de prevención del estrés laboral?

SI  NO



GRACIAS POR SU VALIOSO APORTE.

## FOTOS

Foto 1



Foto 2



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 3



Foto 4



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 5



Foto 6



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 7



Foto 8



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 9



Foto 10



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 11



Foto 12



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Foto 13



Foto 14



---

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA EL CLIENTE INTERNO CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDADELA IBARRA PARROQUIA CHILLOGALLO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**