

Desafío de la Administración del Tiempo y Entorno Laboral Competitivo en los Servidores del Hospital General IESS – Riobamba

Time management challenge and competitive work environment in the servers of the IESS General Hospital – Riobamba

Sandra Verónica Sánchez Yambay, Francisco Paúl Pérez Salas

Resumen

La investigación examina como la presión por mantener altos estándares de calidad en el servicio de salud genera un ambiente de competencia que impacta la administración del tiempo y el bienestar emocional del personal. El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la administración del tiempo y la percepción de competitividad en el ambiente laboral de los trabajadores del Hospital General Riobamba. Con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental, se recolectan datos. La muestra incluyó 75 empleados de medicina interna. Los resultados indican una relación positiva entre un ambiente laboral competitivo y la capacidad de administrar el tiempo, aunque una competitividad excesiva puede conducir al agotamiento emocional y disminuir la efectividad en el desempeño. En conclusión, si bien la competitividad puede incentivar la organización y eficiencia, también es fundamental equilibrarla para evitar efectos adversos en el bienestar de los empleados.

Palabras clave: Administración del tiempo; Competitividad; Bienestar Laboral; Rendimiento; Salud emocional.

Sandra Verónica Sánchez Yambay

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | sandra.sanchez@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-7825-3960>

Francisco Paúl Pérez Salas

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | francisco.perez@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5866-3320>

<http://doi.org/10.46652/pacha.v6i17.386>

ISSN 2697-3677

Vol. 6 No. 17 enero-junio 2025, e250386

Quito, Ecuador

Enviado: diciembre 14, 2024

Aceptado: febrero 10, 2025

Publicado: febrero 24, 2025

Publicación Continua

Abstract

The research examines how the pressure to maintain high quality standards in the health service generates a competitive environment that impacts time management and the emotional well-being of staff. The general objective of this research is to analyze the relationship between time management and the perception of competitiveness in the work environment of hospital workers. With a quantitative approach and a non-experimental correlational design, data are collected. The sample included 75 internal medicine employees. The results indicate a positive relationship between a competitive work environment and the ability to manage time, although excessive competitiveness can lead to emotional exhaustion and decrease performance effectiveness. In conclusion, while competitiveness can encourage organization and efficiency, it is also essential to balance it to avoid adverse effects on employee well-being.

Keywords: Time management; Competitiveness; Workplace well-being; Performance; Emotional health.

Introducción

En el ambiente hospitalario dinámico, la gestión del tiempo se convierte en un reto vital para los trabajadores. La exigencia de completar diversas tareas en plazos ajustados, sumada a la obligación de mantener un servicio de calidad excepcional, ha creado un ambiente laboral extremadamente competitivo tal como lo menciona Jácome & Jácome (2017). Para hacer frente a esta circunstancia, es necesario que los expertos en el campo de la salud cultiven destrezas sobresalientes en la administración del tiempo, de manera que logren armonizar sus obligaciones, asegurar la atención a los pacientes y mantener la integridad de su bienestar tanto personal como laboral.

Con lo mencionado anteriormente, el Hospital General IESS Riobamba, como institución de salud pública, enfrenta un entorno laboral desafiante. La creciente demanda de servicios médicos, la escasez de recursos y la presión por brindar una atención de calidad generan un ambiente laboral altamente competitivo y exigente para sus empleados (Stenberg et al., 2017). Esta situación puede dificultar la gestión eficaz del tiempo, generando exceso de trabajo, estrés y disminución de la calidad de (Maslach & Leiter, 2016)

De acuerdo con Medina (2015), aunque es crucial gestionar el tiempo eficientemente en un entorno hospitalario, sorprendentemente el 65% de los trabajadores del Hospital General IESS – Riobamba enfrenta complicaciones importantes para cumplir con sus tareas diarias dentro del plazo establecido. Por lo tanto, no solo se ve comprometida la eficacia en las operaciones, sino que también se deteriora la excelencia en la atención brindada a los pacientes. Esto conlleva un aumento en las posibilidades de cometer errores médicos y retrasar la asistencia, lo que puede tener consecuencias graves para la salud y el bienestar de los pacientes.

Además, un 72% de los trabajadores considera que el ambiente laboral es extremadamente competitivo, lo que incrementa la presión y la ansiedad causadas por la carga laboral (Kumar, 2023). En este ambiente de competencia, en lugar de fomentar un desempeño óptimo, se ha producido una disminución del 15% en la satisfacción laboral, afectando directamente el rendimiento y la calidad de atención al paciente. La incapacidad para manejar eficazmente estas demandas está

creando un ciclo negativo que perjudica tanto el entorno laboral como la excelencia en la atención médica.

Una investigación acerca de la Organización del Tiempo en ambientes hospitalarios realizada por Montoya (2021), ha evidenciado que la efectividad en la gestión del tiempo juega un papel crucial en la excelencia de la atención brindada al paciente. Estudios llevados a cabo en centros médicos parecidos al Hospital General IESS – Riobamba han demostrado que la carencia de destrezas en la administración del tiempo, sumado a un ambiente laboral competitivo, puede provocar una reducción importante en la eficacia de los profesionales de la salud (Kumar, 2023). Estos antecedentes resaltan la importancia de adoptar un enfoque minucioso y adaptado a la situación para enfrentar estos retos en el hospital, teniendo en cuenta las características únicas del ambiente laboral local y las necesidades específicas de su personal.

Por tal razón, la finalidad de esta investigación es analizar la relación entre la Gestión del Tiempo y la Percepción del Ambiente Laboral Competitivo entre los servidores de salud del Hospital General del IESS – Riobamba. Para lo cual, se va a establecer los ejes teóricos de la gestión del tiempo y la percepción del ambiente laboral competitivo en el recurso humano para la determinación de los elementos de evaluación; así también, evaluar las habilidades de gestión del tiempo de los servidores finalizando con determinar la correlación entre la gestión del tiempo y la percepción del ambiente laboral en el entorno competitivo del Hospital.

Desarrollo Teórico

Desafío de la administración del tiempo

El reto de la gestión del tiempo reside en la habilidad de perfeccionar las tareas cotidianas satisfacer las exigencias laborales de forma eficaz, sin afectar la calidad del trabajo ni el bienestar personal. En contextos como el hospitalario, donde los trabajadores se encuentran con responsabilidades críticas y un volumen de trabajo elevado, administrar correctamente el tiempo se torna imprescindible para prevenir el cansancio y garantizar un cuidado constante y eficiente a los pacientes. La gestión del tiempo conlleva la priorización de tareas, la definición de objetivos precisos y el uso de herramientas que faciliten un monitoreo apropiado de las tareas, todo con la finalidad de incrementar la productividad y disminuir el estrés en los empleados (Firdausi, 2020).

Entorno laboral competitivo en los servidores

El ambiente de competencia en los servicios sanitarios se distingue por la constante exigencia de proporcionar atención de excelente calidad, al mismo tiempo que se afrontan restricciones de recursos y elevados criterios de desempeño (Espinoza Mina & Gallegos Barzola, 2020). En centros hospitalarios como el IESS Riobamba es necesario que el personal se ajuste con rapidez a variaciones en la demanda, respete protocolos estrictos y trabaje de manera eficiente en equipos multidisciplinarios. Además, el esfuerzo por incrementar los indicadores de eficacia y satisfacción

del paciente eleva la demanda en cada labor. Este entorno exige a los servidores cultivar capacidades de resistencia y flexibilidad, persiguiendo un balance entre la eficacia en las operaciones y el cuidado humano.

Trabajo inteligente

Alude a la habilidad de planificar y llevar a cabo tareas de forma eficaz, empleando tácticas y recursos que maximicen el tiempo y los recursos a disposición. El trabajo inteligente conlleva la priorización de tareas, la administración correcta del flujo laboral y la adaptación a las demandas del ambiente competitivo en el sector de salud, este enfoque aspira no solo a satisfacer las exigencias laborales, sino también a incrementar la calidad del servicio y disminuir el estrés del personal, fomentando un entorno donde cada integrante del equipo pueda contribuir de manera eficaz. La adopción de tecnologías y estrategias de gestión del tiempo posibilita que conserven un alto rendimiento, alcanzando resultados superiores en un periodo de tiempo reducido y con un rendimiento superior (Martínez et al., 2020).

Agotamiento emocional

La fatiga emocional es una reacción psicológica que aparece cuando un individuo se enfrenta a un esfuerzo laboral extendido y desmedido, particularmente en contextos de alta tensión como el hospitalario, donde el equipo médico se enfrenta a retos continuos y aun ambiente de competencia, el agotamiento emocional se expresa como una sensación de cansancio mental, disminución de la motivación y un distanciamiento emocional con el trabajo y los pacientes. Este agotamiento impacta en la calidad del cuidado, la satisfacción en el trabajo y la salud global de los empleados (Hernandez & Austria, 2018).

Rendimiento

De acuerdo con Caicedo Garcia (2015), es la habilidad de los empleados para realizar sus tareas de forma eficaz, logrando tanto los criterios de calidad como las metas institucionales, un alto desempeño no solo requiere de destrezas técnicas, sino también de una constante adaptación a las exigencias variables y a la presión del ambiente competitivo. Este rendimiento eficaz se basa en gran parte en una correcta administración del tiempo y en un entorno de trabajo que respalde el bienestar de los empleados. Un desempeño óptimo influye de manera positiva en la calidad del cuidado, satisfacción del paciente y la optimización de los recursos, mostrando un balance entre eficacia en las operaciones y dedicación profesional.

Metodología

La metodología es el conjunto de procedimientos y técnicas que guían el desarrollo de una investigación, asegurando coherencia y rigor en el proceso de recolección y análisis de datos (Camarero, 2021). Su objetivo es estructurar el estudio de forma sistemática para responder pregun-

tas de investigación o probar hipótesis con precisión. Incluye la elección del enfoque (cuantitativo, cualitativo o mixto), el diseño del estudio como experimental, descriptivo o correlacional) y las herramientas empleadas (encuestas, entrevistas, experimentos). Una metodología bien definida permite obtener resultados fiables y replicables, facilitando la comprensión del fenómeno investigado y la validación de los hallazgos obtenidos.

Cuantitativo

Utiliza datos numéricos para examinar fenómenos y determinar patrones generales, posibilitando resultados objetivos y replicables. De acuerdo con Sánchez Cindy et al. (2019), este método permite la evaluación exacta de variables y el uso de instrumentos estadísticos para corroborar hipótesis, sostiene que el método cuantitativo reduce la subjetividad del investigador organizando el estudio de manera estricta para conseguir una interpretación fiable. Facilita la comprobación de teorías y la generación de conocimiento con gran exactitud, mediante el uso de encuestas, experimentos y análisis estadísticos sofisticados.

Descriptivo

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para determinar patrones, relaciones o tendencias. En este estudio, el enfoque cuantitativo permitirá medir y analizar objetivamente la relación entre el desafío de la gestión del tiempo y el ambiente laboral competitivo. Para ello, se recopilarán datos numéricos para establecer patrones y tendencias estadísticas significativas. Es adecuado para cuantificar percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores de salud mediante el uso de instrumentos estandarizados, lo que facilita la comparación y el análisis estadístico (Hernández & Fernández, 1998).

Correlacional

El diseño correlacional permite examinar la relación o asociación entre dos o más variables cuantitativas. En este caso, se explorará la correlación entre ambas variables, intentando determinar si existe relación, positiva o negativa, entre la percepción del reto en la gestión del tiempo y la percepción del clima laboral como competitivo. De acuerdo con Valdés (2020), el diseño no experimental resulta especialmente valioso en contextos donde la realización de experimentos controlados es inviable por motivos éticos, prácticos o teóricos. Esto significa que las variables no serán manipuladas deliberadamente, sino que serán observadas y analizadas tal como ocurren en la realidad del Hospital General del IESS - Riobamba.

Población de estudio y muestra

La población de estudio está conformada por 75 colaboradores de medicina interna del Hospital General del IESS – Riobamba. Al enfrentarse con una población pequeña se decidió trabajar con todos los trabajadores aplicando un muestrero no probabilístico (Damián Foronda et al., 2021).

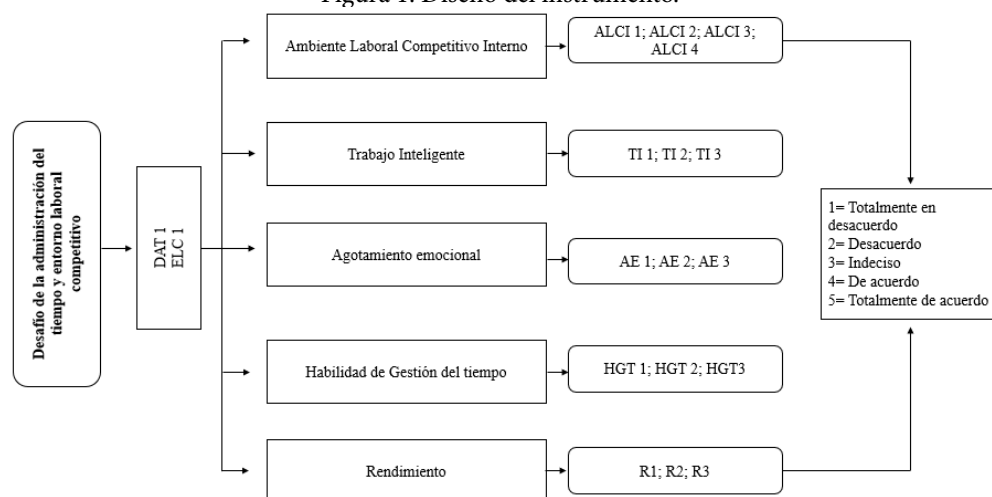
Tipo de recolección de datos

Un cuestionario es un instrumento de investigación que utiliza preguntas e indicadores para recopilar información de los participantes, en este caso, funcionarios públicos. Para garantizar la fiabilidad de los resultados, los cuestionarios suelen ser sometidos a pruebas de validación estadística, como el alfa de Cronbach. Para esta investigación, que busca comprender la relación entre la administración del tiempo y la percepción de un entorno laboral competitivo (Kalra et al., 2021). El instrumento está compuesto por 9 preguntas o ítems con una escala Likert de 5 puntos (desde 1 = Totalmente en desacuerdo hasta 5 = Totalmente de acuerdo) y aborda tres factores principales: rendimiento laboral (3 ítems), ambiente laboral interno (3 ítems) y agotamiento emocional (3 ítems) (Yeswa & Ombui, 2019).

Diseño del instrumento

De acuerdo con Anitha (2016), el gráfico presenta una estructura de variables relacionadas con el desafío de la administración del tiempo y el entorno laboral competitivo, evaluadas mediante una escala de Likert de cinco niveles, que va desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. Las variables incluyen el Ambiente Laboral Competitivo Interno (ALCI), Trabajo Inteligente (TI), Agotamiento Emocional (AE), Habilidad de Gestión de Tiempo (HGT) y Rendimiento (R). Este enfoque facilita la evaluación de las percepciones de los participantes en relación a estos factores clave, ayudando a identificar la influencia del entorno laboral y de la gestión del tiempo en su rendimiento y estado emocional dentro del contexto hospitalario.

Figura 1. Diseño del instrumento.



Fuente: elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Sánchez (2013), el alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la consistencia interna de un conjunto de ítems en una escala, evaluando cuán confiables son las respuestas de los participantes en un cuestionario. Su valor oscila entre 0 y 1, donde un alfa mayor a 0.7 se considera aceptable para asegurar la fiabilidad de la escala, mientras que valores superiores a 0.8 o 0.9 indican una alta consistencia entre los ítems. Un valor alfa cercano a 1 significa que los ítems miden de manera homogénea el mismo constructo, reflejando una elevada coherencia en las respuestas. En cambio, valores menores a 0.6 pueden indicar problemas en la formulación de los ítems o falta de relación entre ellos (Hernandez, 2010).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ambiente laboral competitivo interno	,592	4
Trabajo Inteligente	,735	3
Agotamiento emocional	,889	3
Habilidad de gestión del tiempo	,836	3
Rendimiento	,857	3
Total	,790	16

Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Los resultados de alfa de Cronbach muestran variaciones en la consistencia interna de las dimensiones analizadas. Ambiente laboral competitivo interno tiene un alfa de .592, indicando baja fiabilidad y sugiriendo la necesidad de revisar sus ítems. Trabajo inteligente y Habilidad de gestión del tiempo presentan alfas de .735 y .836, reflejado una consistencia aceptable a alta. Las

dimensiones Agotamiento emocional .889 y Rendimiento .857 muestran alta fiabilidad, evidenciando buena coherencia en sus ítems. El alfa general de .790 sugiere una consistencia adecuada del cuestionario en conjunto, aunque optimizar la fiabilidad en el ambiente laboral podría fortalecer el instrumento.

Resultados

Según Cresswell (2014), los resultados representan la evidencia empírica derivada de los procedimientos sistemáticos y estructurados del estudio, permitiendo verificar o refutar las hipótesis planteadas. Estos resultados se representan de manera clara y objetiva, generalmente en forma de tablas, gráficos o descripciones detalladas, para facilitar la interpretación y validación por otros investigadores. Los resultados son fundamentales, ya que proporcionan una base sólida para la discusión y conclusiones del estudio, contribuyendo al conocimiento científico en el campo de investigación.

Tabla 2. Perfil Socio Demográfico.

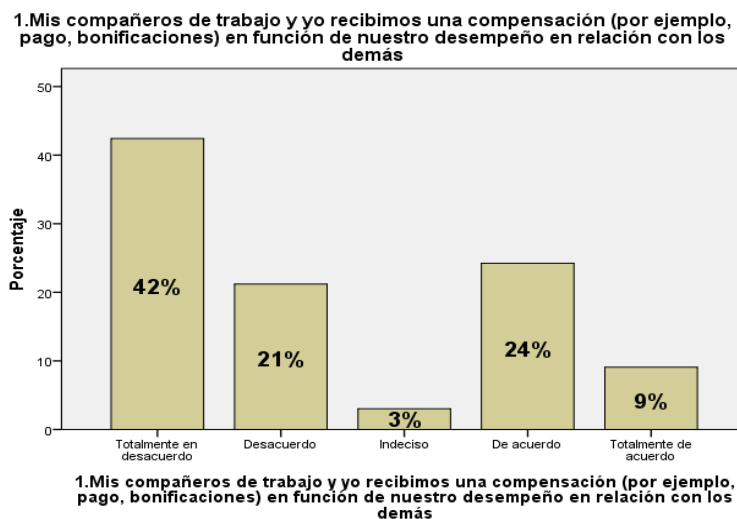
		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	29	87,9
	Masculino	4	12,1
Edad	Menor a 28 años	1	3,0
	De 29-33 años	11	33,3
	De 34-39 años	10	30,3
	Mayor a 40 años	11	33,3
Formación académica	Tecnólogo	5	15,2
	Pregrado	16	48,5
	Posgrado	12	36,4
Remuneración	Menor a \$700	4	12,1
	De \$701 - \$1000	2	6,1
	De \$1001 - \$1300	20	60,6
	Mayor a \$1300	7	21,2
Cargo que desempeña	Médicos	4	12,1
	Enfermeras/os	29	87,9
	Total	33	100,0

Fuente: Resultados obtenido del software SPSS

El análisis de la tabla revela que la mayoría de los participantes son mujeres, representando el 87,9% de la muestra, y en términos de edad, el grupo predominante tiene entre 29 y 33 años (33,3%). En cuanto a formación académica, casi la mitad cuenta con estudios de pregrado (48,5%), seguido por un 36,4% con posgrado. Respecto a la remuneración, la mayoría de los en-

cuestados percibe entre \$1001 y \$1300 (60,6%), y un 21,2% gana más de \$1300. En cuanto al cargo desempeñado, el 87,9% son enfermeras/os, mientras que los médicos representan solo el 12,1%. Estos datos indican una predominancia femenina en roles de enfermería con ingresos moderados y un alto nivel de preparación académica.

Figura 2. Mis compañeros de trabajo y yo recibimos una compensación.



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para analizar los resultados obtenidos en la cuestión sobre remuneración basada en el rendimiento, se revela que un 42% de los encuestados están “Totalmente en Desacuerdo” y un 21% discrepan ya que reciben una remuneración apropiada en base a su desempeño. Este elevado grado de disconformidad podría señalar una percepción generalizada de descontento con el sistema de remuneración, lo que insinúa que hay una correlación percibida entre el rendimiento y la gratificación en el entorno de trabajo competitivo. Esta visión adversa podría estar perjudicando la motivación y el compromiso de los trabajadores, quienes probablemente sientan que sus esfuerzos no son valorados de forma equitativa.

Por otro parte, un 24% de los participantes expreso su conformidad con la afirmación, y un 9% expreso su total conformidad. A pesar de que estos porcentajes son inferiores a los que manifestaron desacuerdo, demuestran que hay un grupo considerable que sostiene que la remuneración si es justa en base al rendimiento. Esto indica la existencia de diversas experiencias respecto a la percepción de equidad en la remuneración, lo que podría ser resultado de discrepancias en la interpretación de los criterios de rendimiento o en las políticas de evaluación de rendimiento implementadas (Firdausi, 2020).

Finalmente, un 3% de los participantes en la encuesta expreso dudas, lo que muestra que la mayoría posee una posición definida respecto a la relación entre rendimiento y remuneración en su ambiente de trabajo. Este aspecto resalta la relevancia de implementar sistemas de administración del tiempo y del rendimiento que sean vistos como equitativos y transparentes, particularmente en un entorno de trabajo competitivo.

Figura 3. Mis compañeros de trabajo son personas muy competitivas.

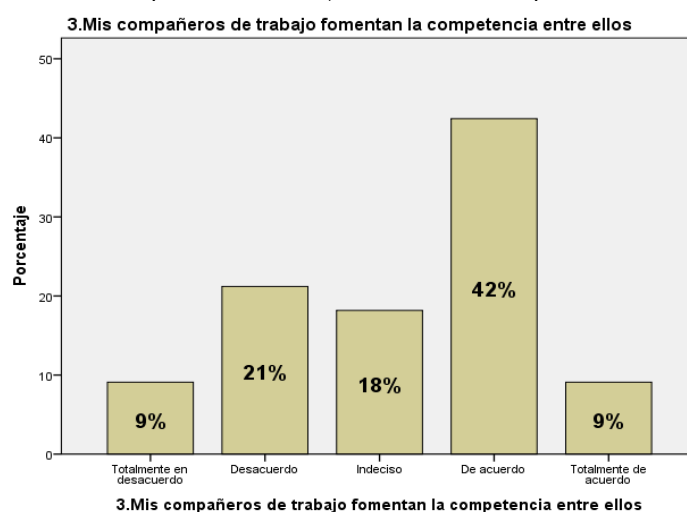


Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Respecto a la percepción de competitividad entre los colegas de trabajo, los hallazgos que un 42% de los participantes en la encuesta concuerdan en que sus compañeros son individuos altamente competitivos, mientras que un 12% está completamente de acuerdo. Ese total del 54% que percibe competitividad indica que el entorno de trabajo se percibe como competitivo, lo que podría impactar directamente en como los servidores administran su tiempo. Esto se debe a que la necesidad de sobresalir en un ambiente competitivo suele requerir una organización eficaz y la consecución de metas en un periodo de tiempo reducido.

De igual forma, un 21% de los participantes en la encuesta discrepa y un 6% está completamente en desacuerdo con la afirmación, lo que sugiere que, para un segmento considerable de los trabajadores, el entorno no se percibe como muy competitivo. Esto podría representar diversas vivencias o percepciones acerca de la competitividad, dado que la competitividad puede interpretarse tanto como un desafío beneficioso que potencia el rendimiento, como un elemento de presión que puede impactar en la administración del tiempo y la productividad de ciertos trabajadores (Caicedo García, 2015).

Figura 4. Mis compañeros de trabajo fomentan la competencia entre ellos.



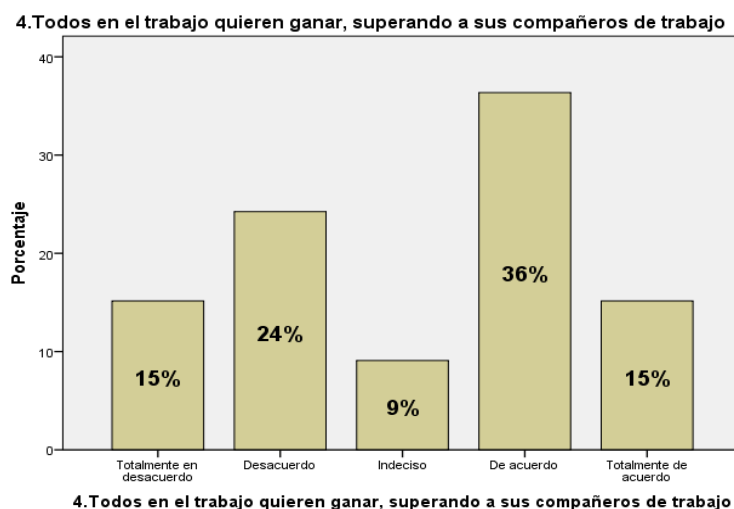
Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para valorar las capacidades de administración del tiempo de los servidores, podemos examinar como la percepción de un entorno de trabajo competitivo afecta su rendimiento y eficacia. Primero, notamos que el 42% de los participantes en la encuesta coinciden en que promueven la rivalidad entre compañeros, lo que indica un ambiente donde podrían existir comparaciones de rendimiento y la presión por sobresalir. Este tipo de entorno puede motivar a los trabajadores a incrementar su eficacia y gestionar de manera más eficiente su tiempo para igualar o exceder el desempeño de sus compañeros, aunque también podría provocar tensión o rivalidad.

En segundo lugar, un 21% de los participantes en la encuesta discrepa, mientras que un 9% esta completamente en desacuerdo, lo que suma un 30% de trabajadores no sienten una gran competencia entre compañeros. Esto sugiere que un porcentaje considerable de los trabajadores no vive un entorno tan competitivo, lo que podría propiciar una administración del tiempo más flexible, permitiéndoles laborar a su propio ritmo sin la presión de competir continuamente con sus compañeros.

Finalmente, el 18% de los participantes en la encuesta se muestra incierto, lo que podría indicar incertidumbre en la percepción del ambiente competitivo o una variabilidad en la experiencia de acuerdo al contexto laboral particular. Esta ambivalencia podría atribuirse a elementos externos como el volumen de trabajo o la interacción en el equipo, que pueden influir directamente en la administración del tiempo (Valdés, 2020).

Figura 5. Mis compañeros de trabajo quieren ganar, superando a sus compañeros de trabajo.



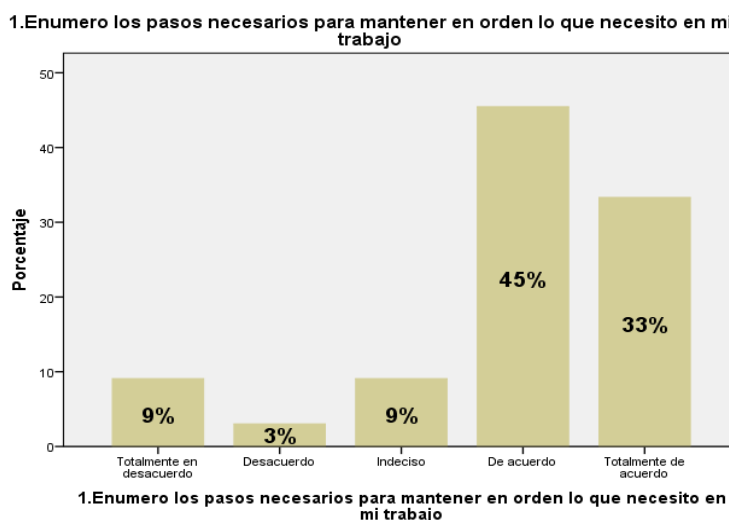
Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para examinar el entorno de trabajo competitivo interno en términos de habilidades de administración del tiempo, este gráfico ilustra cómo los trabajadores sienten el anhelo de vencer sobre sus colegas de trabajo. El 36% de los entrevistados coinciden en que todos en el ámbito laboral aspiran a sobresalir sobre los demás, lo que indica un entorno donde la competitividad podría afectar la manera en que los trabajadores gestionan su tiempo.

En contraposición, el 24% de los participantes en la encuesta expresa su desacuerdo con esta declaración, y un 15% adicional expresa su total desacuerdo, lo que suma un total del 39% que no percibe una actitud de competitividad generalizada entre sus compañeros. Esta ausencia de sensación de competencia podría sugerir que estos trabajadores prefieren trabajar en un entorno de colaboración o no sienten la necesidad de destacarse sobre los demás para llevar a cabo su trabajo.

Finalmente, un 15% se muestra completamente conforme y un 9% se muestra incierto, lo que indica que hay una combinación de percepciones acerca de este aspecto del entorno de trabajo. Esta variabilidad podría sugerir que ciertos trabajadores, en función de su posición o personalidad, son más competitivos que otros, lo cual podría influir en cómo gestionan su tiempo. Aquellos que perciben el trabajo como un desafío podrían estar más predispuestos a maximizar su tiempo y dar prioridad a tareas de gran relevancia, mientras que aquellos que no se perciben como competidores podrían repartir su tiempo de manera más balanceada entre diferentes tareas (Damián Foronda et al., 2021).

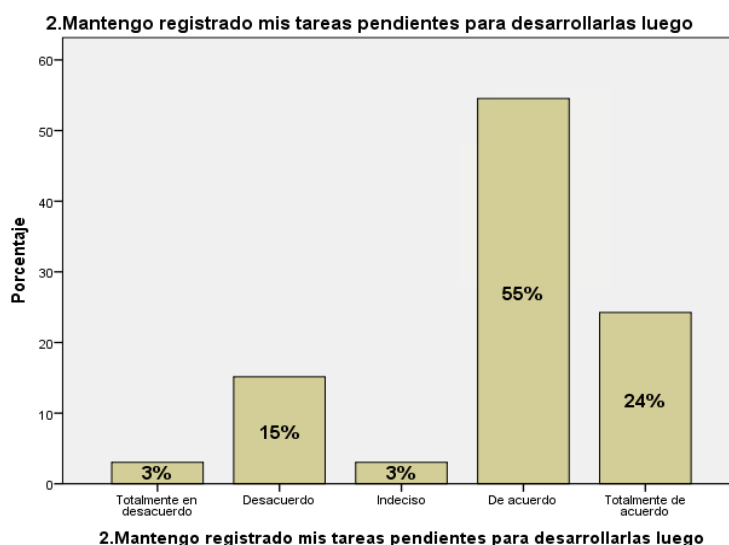
Figura 6. Enumero los pasos necesarios para mantener en orden lo que necesito en mi trabajo



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para valorar las capacidades de administración del tiempo en el marco de Trabajo Inteligente, examinamos como los empleados estructuran su trabajo para preservar la organización en su ambiente laboral. El gráfico indica que el 45% de los participantes en la encuesta concuerdan en la lista de acciones requeridas para mantener en orden lo que requieren en el trabajo, mientras que un 33% está completamente conforme. Esto significa que una gran mayoría, el 78%, ve como es esencial tener una organización clara en sus actividades cotidianas (Yeswa & Ombui, 2019).

Figura 7. Mantengo registrado mis tareas pendientes para desarrollarlas luego



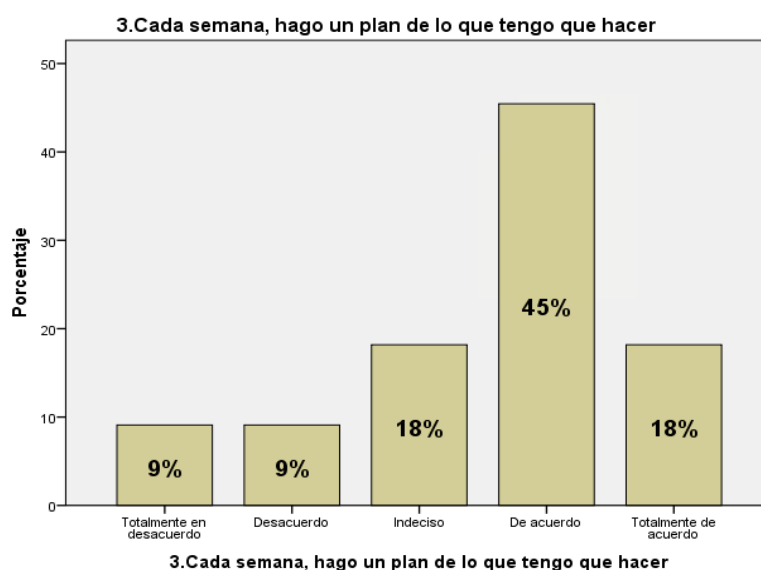
Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión de Trabajo Inteligente, el gráfico indica que el 55% de los participantes están de acuerdo en mantener un registro de sus tareas pendientes para realizarlas más adelante, mientras que un 24% está completamente de acuerdo, lo que resulta en un total de 79% de respuestas positivas. Este elevado porcentaje indica que la mayoría de los trabajadores poseen la habilidad de apuntar sus responsabilidades, una práctica que simplifica la administración del tiempo al proporcionar una visión precisa de las tareas a realizar y pendientes. Esto evidencia un enfoque proactivo

en la organización laboral, que resulta crucial en un entorno laboral inteligente donde la gestión eficiente del tiempo es fundamental.

En contraposición, el 15% de los participantes discrepa con la afirmación y un 3% está completamente en desacuerdo, lo que sugiere que una minoría no lleva a cabo la práctica de anotar sus tareas pendientes. Esta ausencia de documentación podría generar problemas para administrar el tiempo, dado que confiar en la memoria puede provocar olvidos o desorganización. Este grupo podría aprovechar técnicas o herramientas extra de administración del tiempo que les permitan organizar de manera más eficiente sus obligaciones cotidianas (Anitha, 2016).

Figura 8. Cada semana, hago un plan de lo que tengo que hacer.



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para valorar las capacidades de administración del tiempo en la dimensión de Trabajo Inteligente examinamos la regularidad con la que los servidores organizan sus laborales semanalmente. El diagrama indica que un 45% de los participantes en la encuesta concuerda en que cada semana elabora un plan de acciones a realizar, y un 18% adicional está completamente de acuerdo. Esto señala que la mayoría 63% comprende la relevancia de organizar sus tareas semanalmente, lo que resulta esencial para una eficiente administración del tiempo. Esta práctica brinda a los servidores la posibilidad de prever tareas, definir prioridades y maximizar sus recursos para alcanzar las metas semanales.

Además, un 18% se muestra incierto, lo que podría indicar fluctuaciones en la programación semanal, probablemente debido al carácter fluctuante de sus obligaciones o a la ausencia de un sistema de organización personal sólido. La incertidumbre también podría estar vinculada con el entorno laboral donde se llevan a cabo las labores, dado que algunos trabajadores pueden percibir que sus tareas no necesitan una planificación semanal estricta, sino que se adaptan a la rutina del trabajo (Obamiro et al., 2014).

Figura 9. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

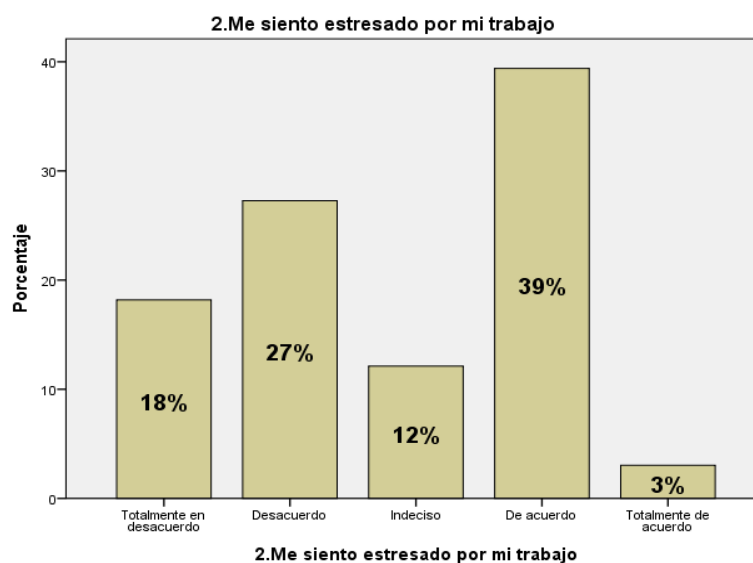


Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Para valorar las capacidades de administración del tiempo en la dimensión del “Agotamiento Emocional” es esencial comprender como el agotamiento emocional afecta la habilidad de los servidores para ordenar y dar prioridad a sus labores. En este gráfico el 36% de los participantes en la encuesta coincide en sentirse emocionalmente desgastados por su labor, mientras que el 6% está completamente de acuerdo, lo que suma un 42% que sufre de agotamiento.

Por otro lado, un 27% de los participantes en la encuesta discrepa y un 21% se opone completamente a la afirmación, lo que indica que un 48% no se siente emocionalmente agotado por su labor. Este conjunto puede desarrollar una mayor resistencia o disponer de tácticas eficaces para manejar el estrés, lo que les facilita mantener un balance entre sus exigentes laborales y su salud emocional. La falta de fatiga emocional en estos trabajadores puede propiciar una administración del tiempo más constante y ordenada, dado que no se topa con el agotamiento que podría obstaculizar su rendimiento y concentración (El Dahshan et al., 2018).

Figura 10. Me siento estresado por mi trabajo.



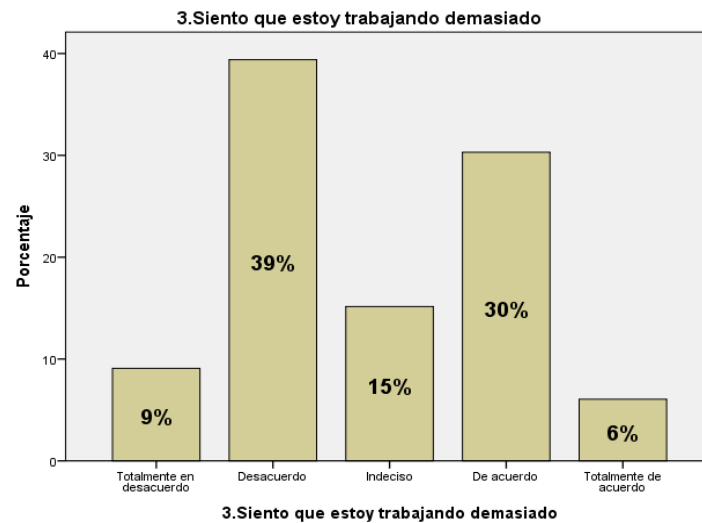
Fuente: elaborado con el sistema SPSS

En la dimensión de Agotamiento Emocional, los hallazgos indican que el 39% de los participantes en la encuesta coincide en sentirse agobiados por su labor y un 3% está completamente de acuerdo, lo que resulta en un 42% de trabajadores que sufren estrés en el trabajo. Este grado de estrés es un elemento crucial que puede influir de manera adversa en la administración del tiempo, dado que el estrés suele alterar la concentración, la toma de decisiones y la eficacia en la organización de tareas.

Por otro lado, el 27% de los participantes en la encuesta discrepa y el 18% está completamente en desacuerdo, lo que sugiere que un 45% no sufre niveles elevados de estrés laboral. Este conjunto probablemente posee una mayor habilidad para gestionar sus obligaciones de forma eficaz sin ser impactado por el estrés, lo que promueve una mejor organización y ordenamiento de sus labores.

Finalmente, el 12% de los participantes se siente incierto lo que indica que un segmento de los trabajadores podría sufrir estrés de forma esporádica o en ciertos períodos de alta exigencia en el trabajo. Este conjunto podría aprovechar tácticas para manejar el estrés de forma más eficaz, particularmente en etapas de alta carga laboral. Por lo general, los hallazgos indican que el estrés en el trabajo es un elemento significativo que puede afectar las capacidades de administración del tiempo de ciertos servidores, y se podrían poner en marcha acciones para atenuar este efecto y fomentar un entorno de trabajo más equitativo. (Akinwale & George, 2020).

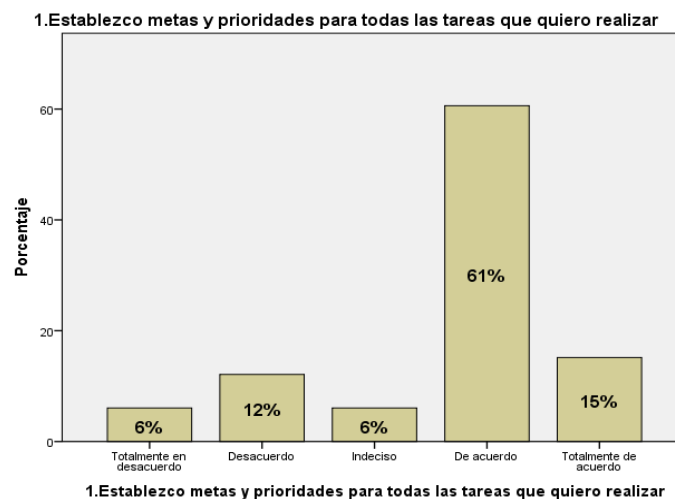
Figura 11. Siento que estoy trabajando demasiado



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión de Agotamiento Emocional los hallazgos indican que el 30% de los participantes en la encuesta coinciden en que percibe que está trabajando excesivamente, y un 6% coincide plenamente, lo que añade un 36% que siente una sobrecarga de trabajo. Esta sensación de sobrecarga puede impactar en las capacidades de administración del tiempo, dado que un gran volumen de trabajo puede obstaculizar la asignación de prioridades y la realización eficaz de las tareas. En contraposición un 39% de los participantes en la encuesta discrepa con la afirmación y un 9% está completamente en desacuerdo, lo que sugiere que el 48% de los trabajadores no percibe que este laborando excesivamente (Amalberti & Brami, 2012).

Figura 12. Establezco metas y prioridades para todas las tareas que quiero realizar

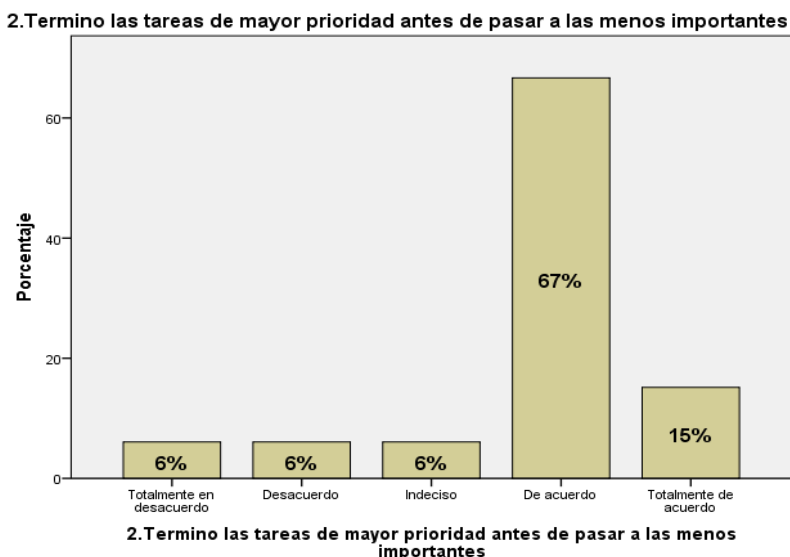


Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión de Capacidad de Administración del Tiempo los hallazgos indican que el 61% de los participantes en la encuesta concuerda en que define objetivos y prioridades para todas las actividades que busca llevar a cabo, y un 15% está completamente conforme. Esto significa que una gran mayoría un 76% comprende la relevancia de establecer metas precisas y estructurar sus labores según las prioridades, lo que resulta esencial para una administración del tiempo eficaz.

En contraposición un 12% de los participantes en la encuesta discrepa con la declaración y un 6% está completamente en desacuerdo lo que indica que una minoría no utiliza la definición de objetivos y prioridades como un instrumento de organización. Esta ausencia de una planificación organizada podría provocar problemas para administrar el tiempo de forma eficiente, lo que podría llevar a una ejecución desorganizada de las tareas y a un incremento en la posibilidad de demoras o exceso de trabajo (Higazee, 2018).

Figura 13. Termino las tareas de mayor prioridad antes de pasar a las menos importantes.

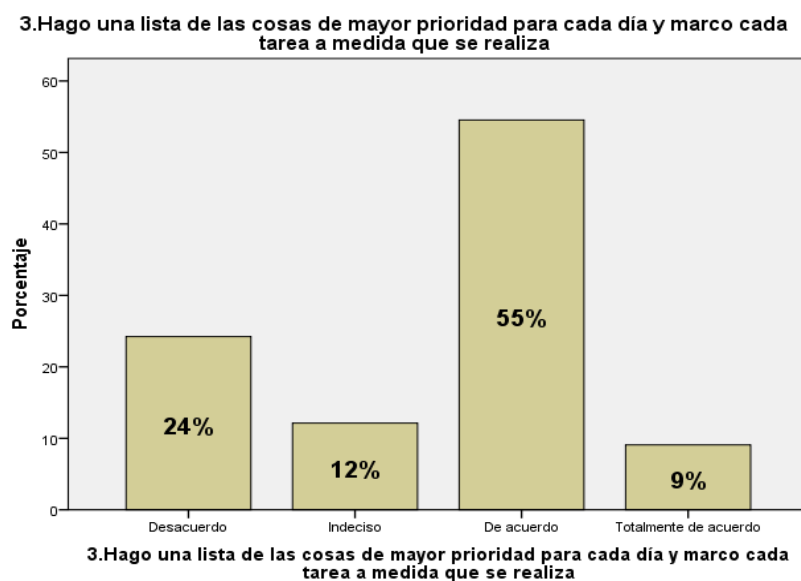


Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión de Habilidad de Gestión de Tiempo los hallazgos indican que el 67% de los participantes están de acuerdo en finalizar las tareas de mayor relevancia antes de avanzar a la menos relevantes, mientras que un 15% está completamente de acuerdo, sumando un 82% que ordena sus tareas según su relevancia. Este elevado porcentaje señala que una gran mayoría de los servidores entiende y utiliza las prácticas de priorización, lo que resulta esencial para una eficiente administración del tiempo.

Por otro lado, un 6% de los participantes en la encuesta discrepa y otro 6 % está completamente en desacuerdo, lo que indica que una pequeña minoría no aplica el método de priorización para estructurar su labor. Estos trabajadores podrían tener una administración del tiempo menos eficaz, dado que, si no se centran en las tareas de mayor relevancia, podrían tener problemas para alcanzar los tiempos y metas más relevantes (Acar & Acar, 2014).

Figura 14. Hago una lista de las cosas de mayor prioridad para cada día y marco cada tarea a medida que se realiza.



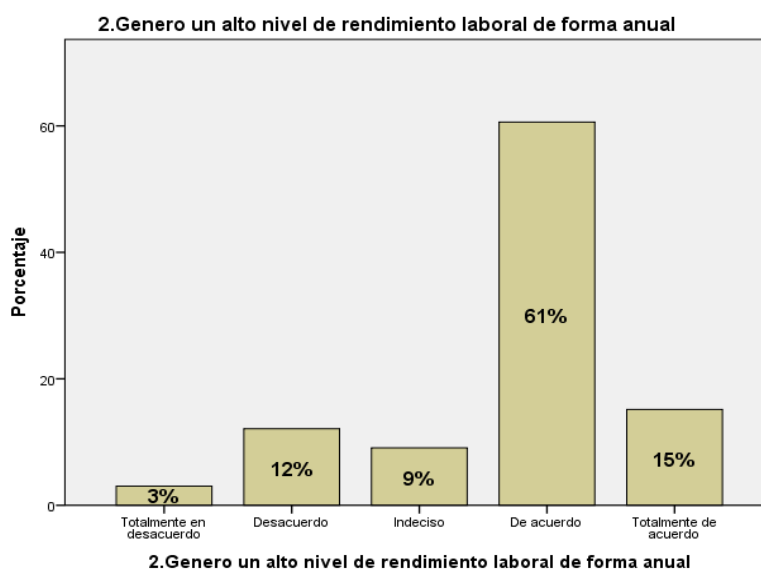
Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión de Habilidad de Gestión de Tiempo los hallazgos indican que el 55% de los participantes en la encuesta concuerdan en que elaboran una lista de las tareas de mayor importancia para cada día y señalan cada tarea conforme se lleva a cabo, mientras que un 9% está completamente de acuerdo, lo que resulta en un 64% de respuestas afirmativas. Este hecho muestra que gran parte de los servidores emplean un método de planificación diaria y seguimiento de tareas finalizadas, lo que resulta una estrategia eficaz para mejorar la administración del tiempo.

En contraposición un 24% de los entrevistados discrepan con la declaración, lo que indica que un cuarto de los trabajadores no emplea listas de prioridades diarias. Este grupo podría tener problemas para estructurar su día de forma eficiente, dado que no cuenta con un sistema organizado para tratar las tareas esenciales de manera ordenada.

Finalmente, el 12% de los entrevistados se siente incierto, lo que podría sugerir que todavía no han incorporado totalmente la práctica de organizar y señalar tareas diarias, o que solo lo realizan en algunas situaciones. En términos generales, el elevado porcentaje de respuestas afirmativas muestra una tendencia favorable hacia la utilización de herramientas de organización cotidiana entre los empleados, lo que sugiere una cultura de trabajo enfocada en la eficiencia y en la consecución de objetivos diarios (Hadiwardoyo, 2020).

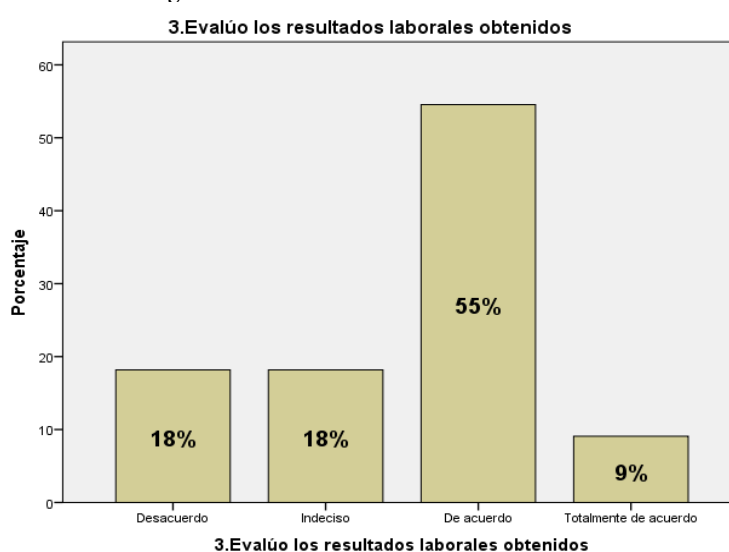
Figura 16. Genero un alto nivel de rendimiento laboral de forma anual



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

En la dimensión “Rendimiento” el diagrama indica que un 61% de los participantes en la encuesta concuerda en que produce un elevado nivel de rendimiento laboral anual, mientras que un 15% está completamente de acuerdo, lo que equivale al 76% de respuestas positivas. Esto señala que la mayoría de los servidores sienten mantener un rendimiento alto durante todo el año. En contraposición, un 12% de los servidores manifestó estar en “Desacuerdo” y un 3% “Totalmente en desacuerdo” con dicha declaración, lo que añade un 15% que percibe no estar logrando un alto nivel de desempeño. Este conjunto puede afrontar retos en la gestión de sus responsabilidades o en la organización de sus tareas, lo que impacta su habilidad para alcanzar altos estándares de trabajo de forma constante (Kiswara Rahmantya et al., 2019)

Figura 17. Evalúo los resultados obtenidos



Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

Respecto a la declaración Evalúo los resultados laborales obtenidos, se evidencia que un 55% de los participantes esta “De acuerdo” y un 9% “Totalmente de acuerdo” lo que señala que la mayoría de los funcionarios el 64% en total tiene la costumbre de valorar su rendimiento en el trabajo. Esta práctica es esencial para optimizar la administración del tiempo, dado que facilita a los trabajadores la identificación de puntos de mejora y la modificación de sus tácticas laborales.

No obstante, el 18% de los participantes en la encuesta expreso estar en “Desacuerdo” y un 18% extra se mostró Indeciso respecto a la valoración de sus resultados en el trabajo. Esto equivale al 36% del personal que, de algún modo, no lleva a cabo o no se involucra completamente en la valoración de su propio rendimiento. La ausencia de autoevaluación puede obstaculizar la detección de fallos en la administración del tiempo y en la orientación hacia la consecución de objetivos, lo que resulta crucial en un ambiente de demanda elevada productividad y eficacia (Mendieta-Ortega et al., 2020).

Discusión

Es una medida de correlación no paramétrica utilizada para evaluar la relación entre dos variables ordinales, esta estadística mide la concordancia y discordancia entre pares de datos, proporcionando una estimación de la asociación que es menos sensible a valores atípicos que la correlación de Pearson. A diferencia de otras medidas el Tau-b de Kendall ajusta su valor en función de los empates en las observaciones, lo cual hace adecuado para muestras con datos ordinales o jerárquicos y permite una interpretación robusta en estudios de ciencias sociales. Los valores de Tau-b oscilan entre -1 y 1, donde 1 indica una concordancia perfecta, -1 una discordancia total, y 0 la ausencia de asociación.

Tabla 3. Tau-b de Kendall

Dimensión	Correlación	Establezco metas y prioridades para todas las tareas que quiero realizar	Sig.(bilateral)
Ambiente laboral competitivo interno	2.Mis compañeros de trabajo son personas muy competitivas.	,329	,042
Trabajo Inteligente	3.Cada semana, hago un plan de lo que tengo que hacer	,307	,066
Agotamiento emocional	2.Me siento estresado por mi trabajo	,316	,056
Rendimiento	1.Supero las metas y objetivos establecidas	,320	,055

Fuente: elaborado con el sistema SPSS.

La tabla de correlación Tau-b de Kendall evidencia las conexiones entre la definición de objetivos y prioridades, así como entre diferentes aspectos del ambiente de trabajo en los empleados del Hospital General IESS-Riobamba. En la dimensión Entorno laboral competitivo interno se

aprecia una correlación relevante ,329 y ,0042 lo que señala que hay una relación positiva y significativa entre la competitividad de los colegas y la habilidad de los servidores para definir objetivos y prioridades en sus labores. De acuerdo al autor como Perera (2021), esta correlación indica que, en un entorno competitivo, los servidores podrían experimentar una mayor motivación para organizarse de manera más eficiente y administrar sus tiempos de forma más eficaz, definiendo metas precisas para ajustarse a las demandas de su ambiente.

En cambio, las dimensiones de Trabajo Inteligente, Agotamiento emocional y Rendimiento no muestran correlaciones de relevancia estadística, dado que sus valores de p exceden el valor de 0,05; 0,066; 0,056 y 0,055 respectivamente. Esto significa que, a pesar de que puedan existir vínculos positivos con la definición de objetivos, estos no poseen la fortaleza suficiente para ser considerados relevantes en este escenario. Este descubrimiento concuerda con investigaciones que sugieren que la organización y el desempeño pueden no verse directamente afectados por el agotamiento emocional o por la mera superación de objetivos sin una estructura organizativa definida (Bilal & Siddique, 2023). Para resumir, estos hallazgos subrayan la relevancia de un ambiente competitivo para potenciar las capacidades de administración del tiempo, mientras que otros elementos demandan acciones más concretas para influir en la organización y planificación de los empleados del Hospital.

Conclusiones

Para concluir, el estudio de la administración del tiempo y la percepción del ambiente de trabajo competitivo en el Hospital General IESS Riobamba facilita la identificación de elementos teóricos fundamentales que orientan la gestión eficaz del tiempo en un contexto prioritario. Los hallazgos señalan que un entorno de trabajo competitivo puede motivar a los trabajadores a perfeccionar sus capacidades de organización y asignación de prioridades, elementos esenciales en la asistencia sanitaria. No obstante, también se destaca que un exceso de competencia puede provocar agotamiento emocional y tensión, lo que repercute de manera adversa en la eficacia del personal y en la calidad del servicio.

El análisis de las capacidades para administrar el tiempo en los empleados del Hospital General del IESS-Riobamba revela desafíos y oportunidades en un entorno laboral altamente competitivo. Aunque los empleados suelen priorizar y organizar sus tareas centrando su atención en la definición de objetivos y el monitoreo de su desempeño. Sin embargo, el agotamiento emocional y el estrés constituyen barreras que impactan la eficacia en la gestión del tiempo. Estos hallazgos destacan la importancia de aplicar estrategias para fomentar el bienestar en el trabajo y promover hábitos efectivos de administración del tiempo. Al disminuir los elementos de estrés y mejorar la gestión del tiempo, se puede aumentar tanto la productividad como la satisfacción laboral en un ambiente exigente.

La conexión entre la administración del tiempo y el entorno de trabajo competitivo en el Hospital General del IESS-Riobamba muestra que la rivalidad entre los empleados puede incen-

tivar a los servidores a priorizar y organizar sus tareas, mejorando su desempeño. No obstante, una competencia excesiva puede provocar agotamiento emocional y tensión, afectando negativamente la gestión de tiempo. Los hallazgos resaltan la importancia de equilibrar la competencia en el entorno de trabajo, fomentando un ambiente que favorezca el desarrollo de capacidades de administración del tiempo sin comprometer el bienestar emocional del personal. De esta manera, se puede garantizar una productividad sostenible y un ambiente laboral saludable.

Referencias

- Acar, A. Z., & Acar, P. (2014). Organizational Culture Types and Their Effects on Organizational Performance in Turkish Hospitals. *EMAJ: Emerging Markets Journal*, 3(3), 1–15. <https://doi.org/10.5195/emaj.2014.47>
- Akinwale, O. E., & George, O. J. (2020). Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *Rajagiri Management Journal*, 14(1), 1–22. <https://doi.org/10.1108/ramj-01-2020-0002>
- Amalberti, R., & Brami, J. (2012). “Tempos” management in primary care: A key factor for classifying adverse events, and improving quality and safety. *BMJ Quality and Safety*, 21(9), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2011-048710>
- Anitha, N. (2016). Indian Journal of Commerce & Management Studies. *Work Life Balance of Bank Employees: A Comparison*, 1(3), 80–82. www.scholarshub.net
- Bilal, A., & Siddique, M. (2023). Impact Of Workplace Ostracism On Turnover Intention And Organizational Performance Through The Role Of Knowledge Sharing: Emotional Intelligence Works As A Moderator. *Journal of Namibian Studies*, 4(1), 33–35.
- Caicedo Garcia, E. (2015). La resolución de conflictos laborales: Un verdadero desafío para el área de talento humano en las empresas. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2(5), 1–23. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6397#?>
- Camacaro, V. (2021). Gerentes de salud y su accionar en el desempeño laboral. *Aula Virtual*, 2(4), 14–26.
- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista MediSur*, 19(4), 624–632.
- El Dahshan, M., Ismail Keshk, L., & Dorgham, L. S. (2018). Talent Management and Its Effect on Organization Performance among Nurses at Shebin El -Kom Hospitals. *International Journal of Nursing*, 5(2), 1–17. <https://doi.org/10.15640/ijn.v5n2a10>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Firdausi, N. I. (2020). Clima Organizacional y Gestión de Servicios de Salud. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 0–12.

- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2), 83–91.
- Hernandez, R., & Austria, M. (2018). La Influencia del clima organizacional sobre el ausentismo laboral de enfermería en un hospital de segundo nivel. *Pensamiento Crítico*, 8(16), 1–15.
- Hernandez, S. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Higazee, M. (2018). Types and Levels of Conflicts Experienced by Nurses in the Hospital Settings. *Health Science Journal*, 12(6), 1–7.
- Jácome, M., & Jácome, X. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “Burnout.” *Revista Empresarial*, 11(1390), 7–14.
- Kiswara Rahmantya, Y. E., Salim, U., Djumahir, & Djazuli, A. (2019). Hospital’s competitive advantage through service quality, information systems and Islamic work ethics. *Problems and Perspectives in Management*, 17(2), 1–13. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(2\).2019.14](https://doi.org/10.21511/ppm.17(2).2019.14)
- Kumar, P. (2023). Organisational Climate and its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IJAEM)*, 5(1), 1060–1071. <https://doi.org/10.35629/5252-050110601071>
- Medina, L. (2015). Innovación y gestión del conocimiento; síndromes laborales necesarios de extinguir. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11), 654. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.144>
- Martínez, R., Patricia, C., Bustos, M., Segundo, P., Nuñez, N., & Alejandro, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería. *Revista Espacios*, 41(32), 0–1.
- Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Montoya, B. (2021). Gestión del cambio organizacional: en tiempo de pandemia en Venezuela. *Revista ARJÉ*, 15(29), 480–499.
- Obamiro, J. K., Ogunnaike, O. O., & Osibanjo, O. A. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Competitiveness*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.7441/joc.2014.01.03>
- Perera, M. (2021). *The Effect of Emotional Intelligence on Work Outcomes in the Construction Industry*.
- Sánchez Cindy, P., Gómez Martha, M., & Tovar Lidice, O. (2019). Factores Determinantes De La Administración Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En La Salud Pública Ecuatoriana. *Ciencia y Tecnología*, 2(5), 1–8.
- Sánchez, M. (2013). Metodología de investigación en pedagogía social (avance cualitativo y modelos mixtos). *Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, 17(22), 75–89. <https://doi.org/10.7179/PSRI>
- Valdés, E. H. (2020). Systematization of administrative competences in nursing managers within the hospital setting. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1–15.

Yeswa, E. M. Y., & Ombui, K. (2019). Influence of employee retention strategies on competitiveness of private hospitals in Nairobi County, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(7), 36–56.

Autores

Sandra Verónica Sánchez Yambay. Licenciada en Enfermería. Actualmente Enfermera Hospital IEES Riobamba.

Francisco Paúl Pérez Salas. Maestría en Gestión Empresarial. Doctor en Ciencias Económicas, PhD. Docente Universitario. Actualmente desempeña el Cargo director de la Carrera de Administración de Empresas.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.