



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y**  
**POSGRADO**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

**TEMA:**

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL DE SALUD. CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE  
SEGUNDO NIVEL”**

**AUTOR:**

Gissela Elizabeth Cabezas Lucio

**TUTOR:**

Edgar Augusto Bravo Paladines

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD. CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL”**, ha sido elaborado por la Médica Gissela Elizabeth Cabezas Lucio, el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta anti plagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, julio de 2022



.....

**Edgar Augusto Bravo Paladines**

**TUTOR**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Gissela Elizabeth Cabezas Lucio, con número único de identificación 0603405531, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD. CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL” previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, julio de 2022

  
Gissela Elizabeth Cabezas Lucio

0603405531

## CERTIFICADO DEL TRIBUNAL



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Defensa de Trabajo de titulación designado por la Comisión de Posgrado., para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD. CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL" presentada por el maestrante: Gissela Elizabeth Cabezas Lucio CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, 21 de enero de 2023

Mgs. Edgar Bravo Paladines  
TUTOR

Mgs. Gregory Montenegro  
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Ms. Lenin Fuentes Gavilánez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Diana Salazar Altamirano  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Four blue ink signatures are written over horizontal dotted lines. The signatures are: 1. Mgs. Edgar Bravo Paladines (Tutor), 2. Mgs. Gregory Montenegro (Presidente del Tribunal), 3. Ms. Lenin Fuentes Gavilánez (Miembro del Tribunal), and 4. Mgs. Diana Salazar Altamirano (Miembro del Tribunal).

# **CERTIFICADO DEL URKUND**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecir mi vida y ser el pilar y motor en aquellos momentos de dificultad y temor.

Gracias a mi hija, padres y hermanos por ser mi fuente de inspiración y por brindarme su apoyo incondicional en cada día de mi vida para alcanzar mis sueños y metas establecidas.

Quiero agradecer a mi tutor de tesis, el Dr. Edgar Augusto Bravo Paladines por brindarme la luz de su conocimiento, paciencia, comprensión y guía durante la realización y culminación de este trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo que me brindó la oportunidad de acceder a una educación superior de calidad y en la cual he adquirido y forjado mis conocimientos profesionales.

Gissela Elizabeth Cabezas Lucio

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a Dios, porque ha sabido escuchar mis sueños y metas más anhelados y me ha guiado hasta la culminación de los mismos. A mi familia, en especial a mi hija, padres y hermanos; por su amor, apoyo y sacrificio diario. Esta meta alcanzada no es un logro personal, es un logro familiar.

## Índice General

<b>Certificación del Tutor.....</b>	<b>i</b>
<b>Declaración de Autoría y Cesión de Derechos .....</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>i</b>
<b>Índice General.....</b>	<b>i</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>i</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>i</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>1</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>1</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo 1 Generalidades .....</b>	<b>19</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.2 Justificación de la Investigación .....	20
1.3 Objetivos.....	22
1.3.1 Objetivo General .....	22
1.3.2 Objetivos Específicos .....	22
1.4 Hipótesis .....	23
1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo .....	23
<b>Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica .....</b>	<b>25</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	25
2.2 Fundamentación Legal .....	30
2.3 Fundamentación Teórica .....	34
2.3.1 Estrés .....	34
2.3.2 Estrés Laboral .....	38
2.3.3 Desempeño.....	42
2.3.4 Actividades del personal de salud.....	45

<b>Capítulo 3 Diseño Metodológico</b> .....	<b>55</b>
3.1 Enfoque de la Investigación.....	55
3.2 Diseño de la Investigación.....	55
3.3 Tipo de investigación .....	56
3.3.1 Investigación documental .....	56
3.3.2 Investigación de campo .....	56
3.4 Nivel de Investigación.....	56
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	56
3.5.1 Técnica.....	56
3.5.2 Instrumento .....	57
3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos .....	58
3.7 Población y Muestra.....	58
3.7.1 Población .....	58
3.7.2 Tamaño de la Muestra .....	59
3.8 Variables de estudio .....	60
<b>Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados</b> .....	<b>62</b>
4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados .....	62
4.2 Discusión de los Resultados.....	78
<b>Capítulo 5 Marco Propositivo</b> .....	<b>80</b>
5.1 Planificación de la Actividad Preventiva.....	80
5.1.1 Tema de la Propuesta .....	80
5.1.2 Objetivos.....	80
5.1.3 Justificación .....	81
5.1.4 Desarrollo de la Propuesta.....	82
5.1.5 Cronograma de actividades.....	89
<b>Conclusiones</b> .....	<b>91</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>92</b>

<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>93</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>104</b>
Apéndice A. Cuestionario .....	104

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las Variables</i> .....	60
Tabla 2 <i>Género</i> .....	62
Tabla 3 <i>Edad</i> .....	63
Tabla 4 <i>Estado Civil</i> .....	64
Tabla 5 <i>Desgaste Emocional</i> .....	65
Tabla 6 <i>Insatisfacción por Retribución</i> .....	66
Tabla 7 <i>Insatisfacción por Ejercicio Laboral</i> .....	67
Tabla 8 <i>Falta de Motivación</i> .....	68
Tabla 9 <i>Exceso de Demanda Laboral</i> .....	69
Tabla 10 <i>Desmerecimiento Profesional</i> .....	71
Tabla 11 <i>Asistencia y Puntualidad</i> .....	72
Tabla 12 <i>Trabajo Bajo Presión</i> .....	73
Tabla 13 <i>Respeto y Responsabilidad</i> .....	74
Tabla 14 <i>Trabajo en Equipo</i> .....	75
Tabla 15 <i>Productividad</i> .....	76
Tabla 16 <i>Alfa de Cronbach</i> .....	77
Tabla 17 <i>Correlación de Pearson</i> .....	77
Tabla 18 <i>Programa de prevención y reducción del estrés</i> .....	82
Tabla 19 <i>Actividades de pausa activa</i> .....	83
Tabla 20 <i>Ejercicio de respiración</i> .....	85

Tabla 21 <i>Programa de capacitación</i> .....	86
Tabla 22 <i>Cronograma de actividades</i> .....	89

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Género</i> .....	62
<b>Figura 2</b> <i>Edad</i> .....	63
Figura 3 <i>Estado Civil</i> .....	64
Figura 4 <i>Desgaste Emocional</i> .....	65
Figura 5 <i>Insatisfacción por Retribución</i> .....	66
Figura 6 <i>Insatisfacción por Ejercicio Laboral</i> .....	68
Figura 7 <i>Falta de Motivación</i> .....	69
Figura 8 <i>Exceso de Demanda Laboral</i> .....	70
Figura 9 <i>Desmerecimiento Profesional</i> .....	71
Figura 10 <i>Asistencia y Puntualidad</i> .....	72
Figura 11 <i>Trabajo Bajo Presión</i> .....	73
Figura 12 <i>Respeto y Responsabilidad</i> .....	74
Figura 13 <i>Trabajo en Equipo</i> .....	75
Figura 14 <i>Productividad</i> .....	76
Figura 15 <i>Certificado de reconocimiento</i> .....	85

## **Resumen**

Se realizó un caso de estudio en un hospital de segundo nivel sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud, ya que el estrés laboral se ha considerado como un problema de salud pública que influye en el desempeño del personal de salud. El propósito de esta investigación fue analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud de un centro hospitalario. Respecto al marco metodológico, la investigación fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, documental y de campo y el nivel de investigación descriptiva. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se aplicó un cuestionario para evaluar el estrés laboral y determinar el desempeño de los profesionales de salud (médicos residentes y personal de enfermería), cuya población fue de 25 personas. Mediante los resultados se identificó que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño del personal, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista. La propuesta se conformó de varias estrategias de prevención y disminución del estrés laboral y un plan de mejora continua para mejorar el desempeño del personal de salud.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño laboral, Personal de salud.

## Abstract

A case study was conducted in a second-level hospital on occupational stress and its relationship with the performance of health personnel since occupational stress has been considered a public health problem that influences the work performance of health personnel. This research aimed to analyze occupational stress and its relationship with the performance of health personnel in a hospital center. Regarding the methodological framework, the research was quantitative, non-experimental, cross-sectional, documentary and field, and the level of research was descriptive. The survey technique was applied for data collection, and the instrument for data collection was the questionnaire. Two questionnaires were applied to evaluate work stress and measure the work performance of health professionals (resident physicians and nursing personnel), whose population was 25 people. Through the results, it was identified that work stress is negatively related to staff performance. Still, it cannot be affirmed with high confidence that this correlation exists. The proposal consisted of several work stress prevention and training strategies to improve performance and the services provided at the health center.

**Keywords:** Occupational stress, Job performance, Health care personnel.



ANA MALDONADO  
ELIZABETH LEON

Ms.C.. Ana E. Maldonado León  
ENGINEERING FACULTY'S ENGLISH PROFESSOR AND RESEARCHER AT THE  
LANGUAGE  
CENTER Universidad Nacional de Chimborazo

## **Introducción**

El estrés es una problemática que está relacionada a múltiples causas y se puede generar en cualquier tipo de trabajo, afectando al trabajador independientemente de la naturaleza de su actividad, horario de trabajo, tamaño de la empresa, clase de contrato, entre otros factores (Chiang & San Martín, 2015). Por otro lado, el desempeño es el conjunto de conductas y comportamientos que pueden ser interpersonales, cognoscitivas o motoras que tiene una persona y que son de gran importancia para alcanzar las metas planteadas por la empresa (Castillo, 2017).

La alta demanda laboral a la que están sometidos los profesionales de la salud como médicos y enfermeras, añadido a la competitividad que existe en el sector de servicios de salud; permite que los niveles de estrés se incrementen considerablemente. Entre las múltiples causas que acrecientan el estrés laboral, se encuentran la rutina al realizar determinadas tareas, insatisfacción laboral, falta de motivación laboral y la falta de desarrollo profesional; sin embargo, existen individuos que son más sensibles a los efectos del estrés, los más afectados son aquellos trabajadores que tienen como responsabilidad brindar cuidados directo a otras personas (García & Gil, 2016).

En la región de Asia y el Pacífico, los trabajadores mencionan que las exigencias del trabajo son el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable, (Organización Mundial de la Salud, 2016). En Latinoamérica la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud reportó que uno de cada diez encuestados declara haber sentido constantemente estrés, depresión o pérdida de sueño debido a las preocupaciones de su trabajo. Asimismo, en Argentina el 26,7% de los trabajadores reportan que sufren de carga mental por su trabajo excesivo. En Brasil, el 14% del ausentismo laboral está relacionado con enfermedades ocupacionales en salud. Y en Chile, el 27,9% de los

trabajadores informan que el estrés y la depresión estaban presentes en sus trabajos y el 7% que se habían aplicado medidas de prevención (Organización internacional del trabajo, 2016). En Ecuador, ya se han realizado varias investigaciones sobre la influencia del estrés laboral sobre el desempeño, tal como el trabajo de (Villacres Esmeralda & Zambrano Zambrano, 2020), donde se identificó que el personal de salud presentó un nivel severo de estrés laboral producido por distintos factores, que generan un impacto negativo en el desempeño de los profesionales de esta entidad y por consiguiente la reducción de la calidad del servicio que prestan a la sociedad.

El hospital de segundo nivel ubicado en el cantón Ambato brinda atención a pacientes tanto privados como públicos y en la actualidad es considerado como el centro hospitalario de referencia del centro del país, ofreciendo servicios de calidad y calidez para reafirmar su compromiso con la sociedad. Sin embargo, se pretende determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud.

El presente trabajo de investigación se justifica por la importancia de conocer el desempeño del personal en situaciones de estrés laboral. Al mismo tiempo, los beneficiarios de la investigación son trabajadores, los pacientes y la institución, debido a que al evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño se puede tener una mejor visión sobre los diferentes factores que influyen en esta relación y tomar las medidas correctivas y buscar estrategias para prevenirlos. Asimismo, este estudio es un importante aporte bibliográfico en el campo de la salud y aquellos sectores relacionados con la prestación de servicios a pacientes, ya que marca un precedente en esta temática muy poco explorada en la zona centro del país. Por consiguiente, esta investigación es un sustento válido y puede servir de guía para futuras investigaciones sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal.

El objetivo general de la investigación es determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel, para determinar estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral y un programa de capacitación con el propósito de mejorar el desempeño del personal de salud. Respecto al marco metodológico, la investigación fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, documental y de campo y el nivel de investigación descriptiva.

El capítulo I abarca las generalidades, donde se describe el planteamiento del problema y justificación de la investigación. En el capítulo II se detalla el estado del arte y la práctica, donde se recopilan fundamentos teóricos, legales e investigativos concerniente a las dos variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño. En el capítulo III se describe el diseño metodológico que contiene el enfoque y método de investigación, técnica de recopilación de datos, población y muestra. En el capítulo IV se exponen los resultados derivados de la investigación, así como el análisis y discusión de los mismos. En el capítulo V se definen varias estrategias de prevención y capacitación para disminuir y prevenir el estrés laboral y al mismo tiempo mejorar del desempeño de los trabajadores de la salud; para esto se establece objetivos, justificación, actividades a desarrollar y cronograma de actividades.

# Capítulo 1

## Generalidades

### 1.1 Planteamiento del problema

Según (Ortega Ruiz & López Ríos, 2003), el estrés forma parte de nuestra vida diaria y suele influir en las actividades profesionales y personales; por ello es considerado actualmente como el malestar de nuestra civilización, (Rubio Jiménez, 2003). El personal de salud presenta mayores niveles de estrés por la sobrecarga de trabajo y el impacto emocional por el contacto directo y constante con los pacientes que pueden inducir a errores y falta de eficiencia, (Rodríguez Lara & Bazán Campos, 2015). En cambio, el desempeño es el comportamiento que tienen los empleados para alcanzar las metas de la organización en la que labora, (Toala Bozada, y otros, 2017). Así, el estrés afecta al desempeño laboral por condicionar una baja productividad, inadecuado clima laboral, falta de cooperación y ausencia de trabajo interdisciplinario del equipo de salud (Carrillo Esper, Gómez Hernández, & Carrillo Esper, 2012). En Latinoamérica la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud reportó que uno de cada diez encuestados declara haber sentido constantemente estrés, depresión o pérdida de sueño debido a las preocupaciones de su trabajo. Asimismo, en Argentina el 26,7% de los trabajadores reportan que sufren de carga mental por su trabajo excesivo. En Brasil, el 14% del ausentismo laboral está relacionado con enfermedades ocupacionales en salud. Y en Chile, el 27,9% de los trabajadores informan que el estrés y la depresión estaban presentes en sus trabajos y el 7% que se habían aplicado medidas de prevención. En la región de Asia y el Pacífico, los trabajadores mencionan que las exigencias del trabajo son el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable, (Organización Mundial de la Salud, 2016). En Ecuador, el personal de salud mientras

más nivel de estrés presente, menor es el desempeño laboral, (Velásquez Caizaluisa & Villavicencio Chávez, 2016). Así mismo (Vásquez Mendoza & González Márquez, 2020), expone que la sobrecarga laboral genera altos niveles de agotamiento físico y mala relación interpersonal; permitiendo que el personal de salud presente poco entusiasmo para realizar su trabajo y falta de compromiso hacia la institución y ausentismo. Finalmente (La Opinión, 2019) menciona que en México las pérdidas de productividad relacionadas con ausentismo por el estrés provoca pérdidas en productividad mayores a 20% anual y la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014) informa que muchas organizaciones consideran a la prevención del estrés laboral como un reto demasiado grande que implica altos costos, cuando en realidad, la evidencia sugiere que el no poner la suficiente atención a este problema es aún más costoso para los empleadores, los trabajadores y la organización en general. Bajo este planteamiento, estos antecedentes llevan a identificar que el estrés laboral influye directamente en el desempeño del personal de salud y se relaciona con la productividad de la organización. En la casa de salud de segundo nivel estudiada también se presenta esta problemática y resulta fundamental realizar un análisis del estrés laboral, su influencia en el desempeño del personal de salud y generar un plan de mejora para el crecimiento y desarrollo de la organización. En tal virtud, esta investigación se convierte en un punto de partida para la realización de futuros estudios sobre este importante tema en el país.

## **1.2 Justificación de la Investigación**

El estrés es la pandemia del siglo XXI, ya que es considerada como una enfermedad influyente en la población económicamente activa y con más predominio en los individuos

que laboral en el sector de la salud; comprometiendo así su estado físico y mental y generando síntomas físicos y psicológicos como cefalea, tensión muscular, molestias, ansiedad y depresión. El estrés laboral en el personal de salud se origina de un sinnúmero de agentes estresores asociados al desempeño de su profesión y que sobrepasan la capacidad de respuesta de cada individuo.

La presente pesquisa estudia por qué la exigencia del ambiente laboral, sobrecarga de trabajo, condiciones laborales insatisfactorias, jornadas laborales extensas, baja remuneración y muchos otros factores relacionados con el trabajo; provocan que cada vez más trabajadores simplifiquen su desempeño y afecten negativamente a la prestación de servicios de salud. Asimismo, esta problemática es de importancia social ya que el bajo desempeño de los trabajadores se traduce en mala atención a los pacientes y origina descontento y quejas de quienes se sientan afectados en mayor o menor medida; así generando problemas de mayor complejidad. Todo esto perjudica la calidad y calidez en la prestación de servicio de salud y la generación de un mal clima laboral.

Tomando en cuenta que el personal de salud (médicos residentes y personal de enfermería) del hospital de segundo nivel ejecuta un importante rol en el cumplimiento de la misión y visión de la institución, resulta fundamental estudiar la relación entre el estrés laboral y su desempeño en la prestación de servicios de salud. En este sentido, el presente trabajo de investigación se justifica por la importancia de conocer el desempeño del personal en situaciones de estrés laboral. Al mismo tiempo, los beneficiarios de la investigación son la institución, los pacientes y la sociedad en general, debido a que al evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño se puede tener una mejor visión sobre los diferentes factores que influyen directamente en esta relación. A su vez la institución puede tomar las medidas correctivas y buscar estrategias debidamente planificadas que aseguren una mayor

predisposición por parte del personal para ejecutar sus tareas de forma eficiente y eficaz. Esto puede permitir que el servicio mejore y por consiguiente que los pacientes reciban una atención con calidad y calidez; y a la vez mejorar el rendimiento de la organización.

Además, el presente trabajo es un aporte para al repositorio bibliográfico de la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que permitirá que futuras investigaciones tengan un sustento válido que servirá de guía para sus trabajos. Asimismo, este estudio es un importante aporte bibliográfico en el campo de la salud y aquellos sectores relacionados con la prestación de servicios a pacientes, ya que marca un precedente en esta temática muy poco explorada en la zona centro del país. Por consiguiente, esta investigación es un sustento válido y puede servir de guía para futuras investigaciones sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Definir los fundamentos teóricos del estrés laboral y desempeño.
- Describir el estrés laboral del personal de salud en un hospital de segundo nivel.
- Analizar el desempeño del personal de salud en un centro hospitalario de segundo nivel.
- Explicar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud que labora en un centro médico de segundo nivel.

- Elaborar estrategias para reducir y prevenir el estrés laboral mediante un plan de mejora continua para optimizar el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel.

#### **1.4 Hipótesis**

El estrés laboral influye negativamente en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel.

#### **1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo**

El Hospital Santa Ines abrió sus puerta en octubre del 2017 y cuya misión es “brindar servicios de salud con eficacia, eficiencia y calidez para mejorar la calidad de vida de los pacientes, a través de medicina basada en evidencia con capacidad y conocimiento de nuestro personal médico, asistencial y administrativo” (Hospital Santa Inés, 2022). Esta casa de salud cuenta con varias especialidades médicas como pediatría, medicina interna, cirugía, ginecología y obstetricia, neurología, emergencia, psiquiatría, cardiología, terapia intensiva, neonatología, entre otras. Además posee 2 quirófanos, donde se realizan cirugías de mediana y alta complejidad; cuyos beneficiarios son pacientes del sector privado como público a través de convenios institucionales. Otro de los logros que ha generado la presente institución, es la apertura de la sala de hemodinamia que brinda sus servicios a la población en general. El talento humano de este importante centro hospitalario esta conformado por funcionarios administrativos y operativos, de los cuales 7 son médicos asistenciales 18 licenciados en enfermería que brindan sus servicios en las áreas hospitalización, emergencia, quirófano, terapia intensiva y neonatología. Este complejo hospitalario se encuentra ubicado en el cantón Ambato, perteneciente a la

provincia Tungurahua. En la actualidad es considerado como el hospital más importante y de mayor complejidad del centro del país.

## Capítulo 2

### Estado del Arte y la Práctica

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Para investigar acerca del estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal de salud, es importante realizar un trayecto bibliográfico; a través de estudios realizados en el contexto internacional, nacional y regional. La información descrita ofrece bases sólidas para orientar y sustentar el desarrollo de la presente pesquisa, puesto que genera nuevas ideas para la organización y fortalecimiento de la misma.

El estrés laboral es un problema de salud que actualmente está tomando mayor relevancia por su influencia en el desempeño del personal que labora en las instituciones de salud, dado que el desarrollo de la misma depende mucho del bienestar del personal.

A propósito (Martínez Selva, 2004), menciona que el estrés en el ambiente laboral es un problema creciente con un alto impacto a nivel personal, social y económico. Describe las diferentes formas en que el estrés laboral se manifiesta, y explica todo lo que puede hacer el gerente o trabajador para prevenir y eliminar este tipo de estrés. El objetivo general de este escrito es describir el estrés laboral y sus principales tipos y los medios para prevenir, gestionar y mitigar sus efectos.

Así mismo (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018), investigaron sobre el estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia, el estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal con una muestra de 595 participantes a quienes se aplicó el cuestionario de estrés tercera versión del Ministerio de Protección Social. Dentro de los resultados se identificó que de los 595 participantes el

21,7% presentó un nivel de estrés alto, caracterizado por sobrecarga de trabajo y dificultad para concentrarse; que se relaciona con disminución del desempeño laboral.

Al mismo tiempo (Acosta Ramos, Jiménez Ruiz, Pulido, & Redondo Marín, 2018), realizaron una investigación sobre el estrés ocupacional y la evaluación del desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar-Colombia, en este estudio cuantitativo, correlacional, de alcance transversal se trabajó con 47 docentes a quienes se aplicó un cuestionario para medir el estrés. Por otra parte el desempeño de los docentes fue suministrado por la Oficina de Registro y Control de la Universidad Popular del Cesar, referente a los resultados se mostró que el 45% de la muestra presenta niveles de estrés altos o muy altos, respecto a la variable desempeño se evidenció que los docentes tienen un promedio del 89% de desempeño positivo según los estudiantes, docentes y directivos del centro de formación, no obstante cabe mencionar que el nivel de desempeño no estuvo influenciado por el nivel de estrés de los docentes. Esto lleva a afirmar que la detección de niveles tan altos de estrés obliga a la institución a esforzarse por controlar el riesgo psicosocial; pero también un llamado a los investigadores sobre bienestar laboral y factores psicosociales para describir las condiciones predictivas del estrés laboral entre los profesores universitarios de la región.

De igual manera (Velásquez Caizaluisa & Villavicencio Chávez, 2016), realizaron una pesquisa sobre el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación con el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila en Carchi-Ecuador, la metodología del estudio es observacional de tipo transversal cuya muestra fue de 167 participantes a quienes se aplicó una encuesta que incluyó 2 escalas que midieron el nivel de estrés y el desempeño laboral. Dentro de los resultados se identificó que el 28% de los participantes presentó niveles moderados de estrés y 14% tenían altos niveles de estrés. En cuanto al desempeño

laboral y su relación con el estrés laboral en este estudio se observó que el 66,6 % presentó estrés laboral con un desempeño laboral excelente, mientras que el 89,4 % de los que presentaron estrés laboral tuvo un desempeño laboral muy bueno, según los resultados mostrados; se deduce que los participantes que presentaron algún nivel de estrés tuvieron una leve reducción del desempeño laboral. Así mismo, los autores recomiendan que las autoridades de la Institución de Salud a través del médico ocupacional ejecuten estrategias de afrontamiento del estrés y además que se encuentre presente en la institución para atender las necesidades del personal profesional de salud.

Según (Villacres Esmeralda & Zambrano Zambrano, 2020), en la investigación realizada sobre impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón Chone, donde se aplicó la encuesta “Medic-estrés” a una población de 335 personas que laboran en las diferentes unidades del establecimiento. Este estudio concluye que el personal de salud presenta un nivel severo de estrés laboral producido por distintos factores, que generan un impacto negativo en el desempeño de los profesionales de esta entidad y por consiguiente la reducción de la calidad del servicio que prestan a la sociedad. Igualmente, en el estudio se plantea las varias técnicas preventivas del estrés laboral que se enfocan en factores individuales, interpersonales y organizacionales.

Además, la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014) ha informado que el costo directo anual del absentismo relacionado con el estrés, depresión y la ansiedad es de 425 millones de libras esterlinas, que representa el 25% de las ausencias por enfermedad al año. Un informe realizado por (Matrix Insight, 2012), examinó la rentabilidad de varios tipos de intervenciones para promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en el lugar de trabajo, incluida la mejora del lugar de trabajo, manejo

del estrés y la psicoterapia. Dichos resultados obtenidos en países europeos muestran que cada euro gastado en programas de promoción y prevención genera un beneficio económico neto en un período de un año de hasta 13,62 EUR. En tal sentido, (Martínez González & Martínez García, 2018) señalan que el estrés se ha convertido en un problema de salud pública, ya que en el ámbito laboral genera descuido en el trabajo, reduce la productividad, incrementa la rotación del personal y aumenta las enfermedades mentales, además del impacto económico. Adicionalmente, (La Opinión, 2019) cita que el estrés laboral es un factor de riesgo para desarrollar depresión, por lo que es importante que los trabajadores y las empresas aprendan a manejarlo y controlarlo. Además de las consecuencias para la salud de los trabajadores, existen pérdidas económicas para empresas debido a despidos, errores en la realización de tareas, protocolos, o incluso pagos de indemnizaciones a empleados.

De la misma forma, (Rojas Pimentel & Izaguirre Torres, 2020) en su revisión sistemática y análisis de diferentes trabajos de investigación nacionales e internacionales a través de los buscadores Dialnet, SciELO, World Wide Scienceen; encontraron que la principal causa del ausentismo es por problemas de salud generados por estrés laboral, sobrecarga laboral o a un ambiente de trabajo inadecuado. Esta problemática genera serios inconvenientes a la institución como el descenso del nivel de productividad, disminución de la calidad en la atención, el estrés que desarrolla el compañero de trabajo, pues se incrementa su carga laboral para cubrir y alcanzar la misión ya trazada por la institución y a esto se suma el costo generado a causa de la inasistencia al trabajo. Para disminuir estos costos es necesario generar un clima laboral propicio, trato humanizado, manejo óptimo de los problemas, atención médica pertinente, estrategias de recreación y prevención. Estas estrategias pueden mejorar el desempeño de los trabajadores y demostrar sus habilidades ocasionando una mayor productividad y rentabilidad en la empresa.

Igualmente, (Agyei Ampofo, Bindeouè Nassè, & Akouwerabou, 2020) en su estudio evaluaron el estrés y su efecto en el desempeño de 50 empleados de un hospital del Servicio de salud de Ghana a través de una encuesta descriptiva. Este artículo concluye que la mayoría de los encuestados trabajan bajo presión y se sienten desatendidos por la organización; por lo que han pensado en dejar su trabajo (siendo esto es un reflejo de la gran insatisfacción que, sin duda, disminuye el rendimiento). Además, recomendaron a la Gerencia la realización de una evaluación del estado de ánimo y del clima organizacional para conocer las razones por las cuales los empleados piensan que el Servicio de Salud de Ghana no se preocupa por sus empleados y qué puede hacer para cambiarlo.

Por ejemplo, (Walpita & Arambepola, 2020) en su investigación de corte transversal analiza como la resiliencia puede generar un mejor desempeño laboral en 230 enfermeras de Sri Lanka por medio de la aplicación de un cuestionario. El estudio finaliza demostrando que hay una relación positiva entre la resiliencia y el desempeño laboral, además las enfermeras resilientes parecen desarrollarse más ante las adversidades y contribuyendo más a sus organizaciones.

Los estudios antes citados nos permiten conocer las investigaciones que se han realizado y como se relacionan estas variables entre sí, la variable estrés laboral está presente en la mayoría de las situaciones que experimentan las personas en su ambiente laboral. Por lo tanto, en esta pesquisa se busca comprender de qué manera el estrés laboral influye en el desempeño laboral y a su vez genera impacto sobre la productividad del trabajador y la casa de salud.

## 2.2 Fundamentación Legal

La Constitución del Ecuador emitida en 2008, describe en su octava sección referente al trabajo y seguridad social, que el trabajo es un derecho garantizado por el estado.

**Artículo 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social y económico. El estado ecuatoriano garantiza que los trabajadores ejecuten sus actividades en un marco de dignidad, pago justo y ambiente laboral saludable (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Artículo 34.-** Es responsabilidad del estado ecuatoriano que todas las personas puedan acceder a la seguridad social, la cual es irrenunciable y debe estar regida por principios como solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El código de trabajo en su capítulo quinto concerniente a la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones; menciona que:

**Artículo 47.-** De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias sin que exceda las cuarenta horas semanales (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

**Artículo. 50.-** Límite de jornada y descanso forzosos. - Las jornadas laborales no debe exceder de cinco días a la semana o cuarenta horas. Los sábados y domingos serán de descanso forzoso y en caso de ser interrumpidos deberá ser retribuidos previa coordinación entre empleado y empleador (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

**Artículo. 51.-** Duración del descanso. – El descanso es un derecho de todos los trabajadores que comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas y pagadas por la empresa (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En la sección segunda de la constitución del Ecuador referente a salud, menciona que

**Artículo. 361.-** El estado ejercerá la tutela del sistema nacional de salud a través de la autoridad sanitaria nacional, la cual tendrá a su cargo formular la política nacional de salud y reglamentará todas las actividades relacionadas con el sistema de salud, así como su funcionamiento (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El ministerio de trabajo del Ecuador través de su norma ministerial emitida en el 2018 establece:

**Artículo. 12.-** el jefe inmediato de una institución es el responsable de la evaluación del desempeño de sus trabajadores y los criterios de evaluación son los siguientes: cumplimiento de normas internas, niveles de satisfacción de usuarios internos y externos, niveles de eficiencia del desempeño individual e indicadores de gestión operativa de cada unidad (Ministerio de Trabajo, 2018).

La ley orgánica de servicio público (LOSEP) en el capítulo II sobre los deberes, derechos y prohibiciones determina:

**Artículo. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos ineludibles de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad laboral.
- b) Percibir una remuneración justa y proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de acuerdo con la Ley.

- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo establecido en la Ley.
- i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad y bienestar ( Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

El ministerio de relaciones laborales a través de la norma para viabilizar el establecimiento jornadas especiales de trabajo, señala:

**Artículo 1.-** Horarios ordinarios. – los horarios ordinarios son aquellos que cumplen con las siguientes circunstancias:

1. Jornada regular diurna de 8 horas diarias.
2. Jornada regular nocturna de 8 horas diarias.
3. Jornada regular mixta de 8 horas diarias, es aquella que inicia en una jornada regular diurna y termina en una jornada regular nocturna o viceversa.
4. Jornada de 40 horas semanales ocurridas en cinco días seguidos.
5. Jornada que se ejecuta de lunes a viernes, con descanso los días sábado y domingo, o que por acuerdo de las partes se reemplaza los días de descanso por otros días de la semana, siempre que se trate de días seguidos o 48 horas consecutivas.
6. Descanso de hasta dos horas a la mitad de una jornada ordinaria diaria (Ministerio de relaciones laborales, 2012).

**Artículo 2.-** Horarios especiales. - aquellos horarios que por necesidades específicas de la institución no cumplen con alguna o algunas de las características señaladas en el artículo anterior, es decir:

1. Que involucren trabajo más de cinco días consecutivos y contemplen días adicionales de descanso a los establecidos para la jornada regular.
2. Que involucren trabajo por menos de cinco días consecutivos con períodos de descanso menores a los dos días consecutivos.
3. Que involucren horarios rotativos, ya sean diurnos, nocturnos o mixtos (Ministerio de relaciones laborales, 2012).

**Artículo. 4.-** Definición. - las jornadas especiales de trabajo, son aquellas que se desarrollan en horarios o turnos diferentes a la jornada ordinaria (Ministerio de relaciones laborales, 2012).

**Artículo. 5.-** Consideración para el establecimiento de jornadas especiales de trabajo.

Si la institución presta servicios durante las 24 horas ininterrumpidamente, debe conformar equipos para que realicen turnos de trabajo sucesivos; pero que no excedan las 8 horas consecutivas de trabajo y con el correspondiente período de descanso de alimentación pero que no se incluirá dentro de la jornada (Ministerio de relaciones laborales, 2012).

El ministerio de salud pública a través del reglamento para viabilizar el establecimiento de jornadas especiales de trabajo en las unidades operativas de la red pública integral de salud (RPIS) establece que:

**Artículo. 4.-** Determinación de jornadas especiales de trabajo. La unidad de talento humano debe coordinar la aplicación de las 8 horas en jornada ordinaria de lunes a viernes (40 horas semanales) y jornada especial, según la necesidad institucional y de la población a los que sirven. La aplicación de las jornadas especiales está enfocada a las áreas de atención crítica y/o de alta demanda (Ministerio de salud pública, 2012).

**Artículo. 8.-** Atención prehospitalaria. En áreas críticas como urgencias, cuidados intensivos, neonatología, centros quirúrgicos y centros obstétricos, los médicos especialistas deben laborar en turnos de 6, 8 y/o 12 horas presenciales y completando 40 horas semanales. Además, en la carga horaria se debe incluir actividades de docencia, tutorías, investigación científica o actividad administrativa (Ministerio de salud pública, 2012).

**Artículo. 11.-** Para las enfermeras y demás personal de atención directa en régimen de rotación, se considerarán 5 días de trabajo y 2 de descanso en la planificación de sus horarios, pero respetando la jornada de 160 horas mensuales (Ministerio de salud pública, 2012).

## **2.3 Fundamentación Teórica**

En este capítulo se realizó una revisión bibliográfica minuciosa sobre las variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño, a fin de tener una visión más amplia de las mismas; además se describen el costo que el estrés laboral representa para la organización.

### **2.3.1 Estrés**

El término “estrés” proviene de la etimología *stringere* que significa tensión y fue utilizado por primera vez en 1936 por Hans Selye para definir el estrés como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio (Organización internacional del trabajo, 2016). Otra definición describe al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas inespecíficas del organismo como respuesta a diferentes agentes estresores que son de naturaleza química y física (Vrljiek, 2015).

### 2.3.1.1 Síntomas del estrés.

(Robbins & Judge, 2009) señalan que los síntomas generados por el estrés son:

- a) **Fisiológicos:** dolor de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón.
- b) **Psicológicos:** ansiedad, depresión e infelicidad en general.
- c) **Comportamiento:** reducción de la concentración, irresponsabilidad, pérdida de la memoria.

### 2.3.1.2 Tipos de estrés.

Según (Naranjo Pereira, 2009) el estrés es necesario para el organismo ya que estimula la producción energía extra para que los seres humanos puedan llevar a cabo sus labores con éxito.

**Eutrés:** el término eustrés define el escenario en el cual la adecuada salud física y el bienestar mental facilitan al organismo en su conjunto genere y desarrolle su máximo potencial. La etapa de eustrés se relaciona con claridad mental y condiciones físicas óptimas que incrementan el rendimiento y prepara al individuo para enfrentar situaciones nuevas, difíciles o exigentes.

**Distrés:** un estrés excesivo debido a un estímulo exagerado puede generar angustia; es decir, distrés. En este tipo de estrés se altera la armonía entre el organismo y la mente, impidiendo responder de forma adecuada a circunstancias habituales. Una persona que presenta este tipo de estrés suele estar malhumorado, ansioso o sentirse fracasado, lo que lleva al agotamiento psíquico y físico.

### 2.3.1.3 Fases del estrés.

Usualmente, el estrés no surge de manera inesperada. El organismo del ser humano tiene la capacidad para vislumbrar señales de que está ante un evento estresante. Desde que inicia hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento que fueron establecidas por Hans Selye (Naranjo Pereira, 2009).

**Fase de alarma:** las reacciones fisiológicas ante un agente estresor, son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio. Si la persona percibe que su esfuerzo no es suficiente, toma conciencia del estrés existente y se sitúa así en la fase de alarma (Rodríguez Ruíz, 2017).

**Fase de resistencia:** el individuo pretende continuar enfrentado la situación, pero reconoce que su capacidad tiene un límite y como consecuencia se frustra y sufre. Toma conciencia de que está perdiendo energía y que su rendimiento es bajo, pero no encuentra la forma de continuar y esto genera un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso (Melgosa, 1995).

**Fase de agotamiento:** es la última fase del estrés y se caracteriza por el agotamiento de los recursos fisiológicos del individuo. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede continuar resistiendo a las agresiones del entorno. Además, una exposición excesiva a esta etapa de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés de la persona, como ocurre en el Síndrome de Burnout (Rodríguez Ruíz, 2017) .

#### **2.3.1.4 Respuestas fisiológicas al estrés.**

El estrés es un estado de activación anti homeostática que rebasa la capacidad del organismo para controlar dicho estado. (Gómez González & Escobar Izquierdo, 2002)mencionan que la respuesta fisiológica al estrés está determinada por el sistema nervioso central y la coordinación con el sistema nervioso autónomo, endocrino e inmune; quienes mantiene la homeostasis del organismo. Además, las catecolaminas, cortisona y hormona de crecimiento, que son las denominadas “hormonas del estrés” utilizan las reservas sistémicas y desarrollan la capacidad del individuo para hacer frente a las necesidades de una situación estresante, preparando el aparato cardiovascular y su contenido en nutrientes para dar una respuesta rápida.

#### **2.3.1.5 Afrontamiento del estrés .**

Para (Maisto & Morris, 2009), el estrés debe ser enfrentado con esfuerzos cognoscitivos y conductuales que permitan al individuo responder a las dificultades internas y externas que se presenten en su diario vivir.

**Afrontamiento directo:** es cualquier acción que la persona tome para controlar o modificar un escenario difícil.

**Afrontamiento defensivo:** son las medidas que toma la persona para autoengañarse, utilizando mecanismo de defensa, negación, proyección o represión) para de esta forma cambiar o ignorar su situación.

**Afrontamiento focalizado en el problema:** es la conducta que el sujeto toma para manejar las situaciones estresantes que se presentan, así como también el entorno en el que se desarrolla.

### **2.3.2 Estrés Laboral**

Para (Balvin Palomino, 2017) el estrés en el ámbito laboral es el conjunto de reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y del comportamiento frente a ciertos aspectos adversos del entorno laboral. Es la forma de adaptación del individuo a su ambiente de trabajo en concordancia con los acontecimientos internos, externos o demandas impuestas en la organización o empresa.

De igual manera para la (Organizacion internacional del trabajo, 2016), el estrés laboral es la respuesta física y psicológica que el trabajador presenta cuando las exigencias del trabajo sobrepasan sus capacidades, conocimiento o habilidades.

#### **2.3.2.1 Causas de estrés laboral.**

La (Organizacion internacional del trabajo, 2016) en 1984 denominó factores de riesgo psicosocial a los factores del lugar de trabajo que pueden generar estrés. Estos factores surgen de la interacción dinámica entre el medio de trabajo y el factor humano, además pueden influir en el desempeño y satisfacción laboral. La correlación negativa entre el medio ambiente laboral y el factor humano puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas de comportamiento, cambios bioquímicos y neurológicos, así como riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo genera una sensación de dominio y autoestima, incremento de la motivación, la desempeño y satisfacción laboral. (Cox, Griffiths, & Rial González, 2000) identificó dos categorías de factores de riesgo psicosocial:

**Contenido del trabajo:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. El impacto

de la carga de trabajo en la salud de los trabajadores es uno de los primeros aspectos del trabajo a ser estudiados. Tanto la sobrecarga cuantitativa (cantidad de trabajo a realizar) como cualitativa (dificultad del trabajo) se han asociado con el estrés.

**Contexto del trabajo:** hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales, tales como la cultura y función organizacional, el rol dentro de la empresa, el crecimiento de la carrera profesional, el margen de toma de decisiones y control, la relación entre la vida familiar y laboral, y las relaciones interpersonales dentro de la empresa. La evidencia disponible indica que, si la cultura organizacional de la empresa es percibida como deficiente, es probable que se generen altos niveles de estrés en el factor humano.

### **2.3.2.2 Modelos del estrés laboral.**

El estrés laboral es un fenómeno muy complejo, que ha sido estudiado por numerosos autores a lo largo de las últimas décadas y esto ha permitido que se desarrollen numerosas teorías que traten de explicar dicho fenómeno.

1. **Modelo de esfuerzo y recompensa:** propuesto por Siegrist en 1998, el cual menciona que el estrés laboral se presenta cuando se realiza un alto esfuerzo (demandas y obligaciones) y una baja recompensa (dinero o estima), que provoca la disminución de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. De esta forma se produce estrés cuando la recompensa no representa el esfuerzo realizado (Peiró Silla, 2009).
2. **Modelo de interacción entre demandas y control:** formulado por Karasek en 1979. Este modelo propone que el estrés laboral surge en el individuo dependiendo de la interacción entre las elevadas demandas percibidas por éste, y

el escaso control que tiene para confrontarlas (Merín Reig, Cano Vindel, & Miguel Tobal, 1995).

3. **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social:** es una ampliación del modelo anterior propuesto por Karasek y Theorell en 1990 que se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Así las intervenciones preventivas que modifican los riesgos psicosociales pueden afectar positivamente a la dimensión de apoyo social (Vega Martínez, 2001).

#### **2.3.2.3 Consecuencias individuales del estrés laboral.**

Para (Ivancevich & Matteson, 1980) los factores de riesgo psicosocial pueden generar en el trabajador respuestas sintomáticas de tipo:

- a) **Conductuales:** comprenden la satisfacción, desempeño, motivación, rotación, y los accidentes.
- b) **Cognitivos:** comprenden la toma deficiente de decisiones, falta de concentración, omisión o negligencia.
- c) **Fisiológicos:** comprenden la presión arterial elevada, obesidad, cardiopatías, dolor muscular, ansiedad, depresión, apatía o agotamiento nervioso.

#### **2.3.2.4 Consecuencias organizacionales del estrés laboral.**

La (Organización Mundial de la Salud, 2016) menciona que el funcionamiento y resultados de una empresa se ven amenazados si sus trabajadores presentan síntomas de estrés laboral. Entre las consecuencias más sobresalientes tenemos alta rotación laboral, menor dedicación al empleo, incremento de quejas tanto de empleados como usuarios, demandas, deterioro de imagen institucional, bajo

de desempeño y productividad; además de la generación de costos para la realizar intervenciones para prevenir y manejar los temas relacionados con el estrés laboral. Por ejemplo, (Organización internacional del trabajo, 2016) menciona que en el Reino Unido los días laborales perdidos por el estrés relacionado con el trabajo, representa 9,9 millones de días, equivalente al cuarenta y tres por ciento de los días laborables perdidos por permiso por enfermedad en el período de 2014-2015.

#### **2.3.2.5 Costos del estrés laboral para la organización.**

La (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014) menciona que en 2002 el coste del estrés laboral en Europa fue 20 000 millones euros al año, mientras que en 2007 el coste total del estrés, la ansiedad y la depresión de los empleadores británicos fue de 1035 libras esterlinas por empleado al año. De este total, 32,4% se debe al absentismo, 58,4% al presentismo y 9,2% a la rotación del personal. En base a estos antecedentes Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo recalca la importancia de los costos que genera el estrés laboral a la organización, ya que se tiene la percepción errónea de que centrarse en los riesgos psicosociales para evitar enfermedades como estrés es un gran desafío e implica costos elevados, cuando en realidad, la evidencia sugiere que el no poner suficiente atención a estos riesgos es aún más costoso para los empleadores y la organización en general. Además, los problemas psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo conducen a un incremento de las tasas de absentismo y de rotación del personal, junto con la disminución de la productividad y el desempeño.

### **2.3.3 Desempeño**

El desempeño son acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores y que ayudan a cumplir los objetivos planteados por las empresas. Según (Campbell, Mc Henry, & Wise, 1990), el desempeño laboral comprende acciones y conductas eficientes de un trabajador que impulsan el desarrollo de la institución a través del cumplimiento de las metas establecidas. Del mismo modo, (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) mencionan que el éxito del desempeño laboral depende de un conjunto de elementos que se manifiestan por medio de la conducta del trabajador. Por otro lado, (Faria, 2000) considera al desempeño laboral como resultado del comportamiento de los empleados en base a las actividades asignadas de acuerdo con su cargo en la empresa. En efecto, (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) señalan que dichas conductas y actividades pueden ser individuales o colectivas en diferentes espacios de tiempo, lo cual aportan a la eficiencia y eficacia en la institución.

#### **2.3.3.1 Factores que influyen en desempeño.**

Muchas instituciones asumen que el desempeño se enfoca solo a la adecuada realización de las tareas asignadas a sus funcionarios, sin embargo; no toman en cuenta los factores que pueden influir en el buen desempeño laboral. Por ello, (Chiavenato, 2001) señalan que el desempeño depende de varios factores, elementos, habilidades o competencias correspondientes a los conocimientos con los que cuenta cada empleado y pueda aplicar y demostrar en el desarrollo de sus actividades. Para (Toala Bozada, y otros, 2017) el ambiente laboral debe ser el apropiado para que los trabajadores realicen sus actividades, pues sentirse bien en su ambiente laboral mejorará su desempeño, además deben ser ubicados de acuerdo con su experiencia, habilidades y conocimientos. El reconocimiento laboral de un trabajador en base a los deberes y compromisos que asume en su puesto permitirá que se sienta valorado

y útil en su entorno laboral. El trabajador puede participar en la planificación y control de las tareas que se le asigna, ya que mediante esta técnica el empleado sentirá que su opinión también cuenta. Finalmente, el establecimiento de objetivos ayuda a motivar a los empleados, ya que los retos y objetivos establecidos deben completarse en un determinado periodo de tiempo.

De igual manera, (Newstrom, 1999) plantea que el desempeño está influenciado por varios factores relacionados con el desenvolvimiento del personal en la organización:

- a) **Satisfacción del trabajo:** es la perspectiva que tiene el trabajador de las condiciones favorables o desfavorables en las que desarrollan sus funciones asignadas.
- b) **Autoestima:** es el amor propio que cada persona tiene y le motiva a buscar una mejor posición dentro de la organización, y a la vez generar lazos de comunicación con sus compañeros para ser reconocido dentro de un equipo de trabajo.
- c) **Trabajo en equipo:** toda organización debe tener un líder que inculque en sus colaboradores el trabajo en conjunto, para así alcanzar los objetivos previamente planteados.

### **2.3.3.2 Dimensiones del desempeño.**

El comportamiento de los colaboradores dentro de una organización es importante para alcanzar las metas organizacionales planteadas, pero el éxito del desempeño no depende exclusivamente de la capacidad intelectual; sino también de las habilidades

adquiridas por el personal. Por ejemplo, (Trelles Chamba & Varas Campos, 2017) explican que las dimensiones del desempeño laboral son:

- a) **Capacidad laboral:** se manifiesta en la actitud que el trabajador tiene en la institución y se ratifica a través de su experiencia, conocimientos, destrezas o talento.
- b) **Desenvolvimiento:** desarrollo de las aptitudes y habilidades del colaborador en su lugar de trabajo, que al mismo tiempo conllevando al bienestar social y perfeccionamiento personal.
- c) **Eficacia:** el colaborador debe priorizar las tareas y realizarlas ordenadamente alcanzar los objetivos establecidos por la organización.
- d) **Perfil del trabajador:** deber ser determinado a través del comportamiento y características que presenta el colaborador en la institución.

### **2.3.3.3 Evaluación del desempeño.**

(Briones Mera, Peñafiel Loor, & Vera Loor, 2018) define a la evaluación del desempeño como un proceso técnico, que valora de forma cualitativa y cuantitativa el nivel de eficacia y eficiencia de los trabajadores al momento de desarrollar las actividades concernientes a su puesto de trabajo y es ejecutada por los jefes inmediatos. Según (Mondy & Noe, 2005), la evaluación de desempeño es un sistema formal de evaluación y revisión del desempeño laboral que se debe realizar a través de indicadores para evidenciar el cumplimiento de objetivos y planes de desarrollo.

#### **2.3.3.4 Métodos para evaluación del desempeño.**

Para (Trelles Chamba & Varas Campos, 2017) los sistemas de la evaluación de desempeño varían de una institución a otra en base a sus políticas internas y objetivos planteados, pero entre los más utilizados menciona a los siguientes:

- a) **Método de escalas Gráficos:** es el más utilizado por su sencillez y mide el cumplimiento de los trabajadores con elementos ya establecidos y graduados; sin embargo, está expuesto a errores como la generalización, superficialidad y subjetividad.
- b) **Método de elección forzada:** evalúa el desempeño del personal por medio de enunciados que representan el tipo de desempeño individual.
- c) **Método de investigación de campo:** el jefe inmediato se encarga de realizar la evaluación de desempeño, pero con la asesoría de encargado de cada área.
- d) **Método de incidentes críticos:** únicamente evalúa los resultados positivos o negativos de los trabajadores dentro de la empresa, pero no analiza el desempeño diario del mismo.

#### **2.3.4 Actividades del personal de salud.**

##### **2.3.4.1 Manual de funciones.**

Las tareas que realizan las personas en la empresa dependen básicamente de lo especificado en el manual de funciones. Describe sistemáticamente las distintas funciones asignadas a cada puesto y normaliza las funciones desempeñadas por los trabajadores de acuerdo con las pautas establecidas. Los manuales son redactados de manera técnica, basados en normas y procedimientos, buscando la dirección del trabajo diario sin

obstaculizar las capacidades de los empleados y mejorando sus habilidades y destrezas (Garzón Sánchez, 2011).

#### ***2.3.4.1.1 Gerente del hospital.***

Funciones:

- Representar legalmente al hospital.
- Planificar, administrar e inspeccionar la gestión de los recursos asignados y valorar su adecuado manejo para proporcionar su cartera de servicios.
- Adoptar estrategias que permitan la continuidad del funcionamiento del centro hospitalario, especialmente en los casos de emergencias u otros eventos similares.
- Asegurar la ejecución de una organización de costos hospitalarios, a fin de conocer rápidamente el costo de los servicios que se proporcionan en el Hospital.
- Aprobar y garantizar el cumplimiento del Plan Anual de Compras de medicamentos, insumos y equipos médicos, activos fijos y pasivos en general a través del cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Garantizar la ejecución de los estatutos establecidos por el del Ministerio de Salud en todas las unidades bajo su rectoría.
- Coordinar la realización y cumplimiento de un Plan Estratégico Institucional;
- Realizar todas aquellas actividades propias de la gestión a su cargo (Ministerio de Salud Pública, 2012).

#### **2.3.4.1.2 Director médico.**

Funciones:

- Diseñar estrategias y planes de acuerdo con la normativa del hospital para brindar un excelente servicio.
- Planear y controlar el servicio brindado a los todos los pacientes.
- Contratar a personal capacitado para asegurar la adecuada prestación de servicios.
- Planificar los horarios del personal a su cargo
- Organizar e inspeccionar las actividades ejecutadas por el personal brindando comentarios constructivos.
- Realizar capacitaciones continuas para fomentar el desarrollo del talento humano a su cargo.
- Evaluar el desempeño de los empleados y realizar un plan de mejora continua.
- Vigilar el cumplimiento de las normativas, estatutos y políticas internas establecidas por la institución (Resources for employers, 2022).

#### **2.3.4.1.3 Médico general en funciones hospitalarias.**

Funciones:

- Respetar los estatutos, normas y procedimientos del área y del hospital.
- Conocer y respetar los niveles jerárquicos de las diferentes áreas y cumplir con sus reglamentos.
- Acudir a las tutorías impartidas en el hospital de acuerdo con el horario señalado.

- Mantener una presentación personal correcta y usar bata blanca abotonada.
- Portar la credencial todo el tiempo.
- Participar en las actividades docentes y de investigación del área.
- Asistir con los miembros de la unidad de salud en las actividades asistenciales-académicas.
- Realizar las tareas asignadas en cada área.
- Cumplir con las normas establecidas por su jefe inmediato para desempeñar adecuadamente sus funciones.
- El horario de labores se establece de acuerdo con las necesidades de la institución con dos tipos de jornadas, a) turnos regulares de 7:00 am a 7:30 pm, b) turnos rotativos con jornadas de 12 horas de 7:00 am a 7:30 pm. En el día y 7:00 pm a 7:30 am en la noche y c) los que por necesidad relacionada con la complejidad del área se requieran, previa aprobación por la unidad de Talento humano. Para la jornada durante sábados, domingos y feriados el horario de ingreso para el personal de turno es a las 07:00am y la salida es a las 07:00pm del día siguiente siempre y cuando haya terminado la entrega adecuada del turno y sin dejar pendientes.
- Acompañar al especialista en la visita de los pacientes con el previo conocimiento de la evolución clínica del paciente.
- Ayudar al especialista en la consulta externa, colaborando en las funciones que le sean establecidas.
- Asistentes en cirugía: deberán acudir temprano y estar listos simultáneamente con el especialista. Además, debe tener conocimiento de la historia clínica del paciente, consentimientos totalmente llenos, chequeo prequirúrgico

exámenes complementarios completos. También haber cumplido con los requisitos académicos solicitados por el médico especialista.

- Realizar diariamente la evolución clínica del paciente y registrar las indicaciones impartidas por el médico tratante.
- Realizar el correcto registro de formularios y pedidos de exámenes en la historia clínica.
- Supervisar las actividades realizadas por internos y externos.
- Comprobar que los pacientes al ser dados de alta reciban la receta y cuidados en domicilio.
- Elaborar los temas y casos establecidos para las charlas docentes del área.

#### Evaluación

Para que se lleve a cabo la evaluación son necesarios los siguientes requisitos:

- Cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Aprobar la evaluación de conocimientos y habilidades desarrolladas durante el período indicado e incluyendo los siguientes criterios:
  - Manejo de Historia Clínica
  - Criterio clínico y terapéutico
  - Responsabilidad
  - Relaciones humanas
  - Trabajo en equipo
- Se usará el formulario establecido del Ministerio de Trabajo.
- Su evaluación asistencial es realizada por 3 médicos tratantes, un líder de proceso y el coordinador técnico.

- Las faltas contra las normas y reglamentos o un comportamiento que vaya en contra de la ética profesional y moral serán sancionadas según su gravedad y relevancia, de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento y de acuerdo el órgano regular (Hospital General Docente de Calderón, 2018).

#### ***2.3.4.2 Personal de enfermería de cuidados directos.***

Funciones:

- Cumplir con el horario establecido.
- Es responsable de la entregar y recibir los turnos en horarios rotativos según le corresponda.
- Supervisa la ejecución de las acciones del personal a su cargo
- Cumplir y hacer cumplir normativas y reglamentos del servicio e institución
- Cumplir con el protocolo de atención establecido por el servicio.
- Mantener la línea de comunicación e información.
- Realizar los informes de enfermería de acuerdo con el proceso de atención en enfermería.
- Acudir a las reuniones programadas por el servicio
- Aceptar la responsabilidad del servicio en ausencia de la enfermera líder del servicio.
- Acompañar al médico durante el pase de visita.
- Verificar la realización del kárdex en la hoja de prescripción.
- Conservar la historia clínica ordenada.
- Preparar los pacientes para procedimientos quirúrgicos o diagnósticos.
- Administrar la medicación prescrita utilizando los 10 correctos.

- Brindar soporte emocional a pacientes y familia
- Desempeñar funciones de educación al paciente y familia.
- Comunicar las novedades generadas durante el turno y anotarlas en el registro establecido.
- Asegurarse que se realicen todas las pruebas diagnósticas ordenadas por el médico a los pacientes.
- Brindar cuidados directos de enfermería a los pacientes de acuerdo con la necesidad de atención (Hospital General Napoleón Dávila Córdova, 2015).

### Evaluación

Para que se lleve a cabo la evaluación son necesarios los siguientes requisitos:

- Cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Aprobar la evaluación de conocimientos y habilidades desarrolladas durante el período indicado e incluyendo los siguientes criterios:
  - Manejo de Historia Clínica
  - Aplicación del proceso de atención de enfermería
  - Responsabilidad
  - Relaciones humanas
  - Trabajo en equipo
- Se usará el formulario establecido del Ministerio de Trabajo.
- Su evaluación asistencial es realizada por la enfermera líder del servicio, un líder de proceso y el coordinador técnico.
- Las faltas contra las normas y reglamentos o un comportamiento que vaya en contra de la ética profesional y moral serán sancionadas según su gravedad y

relevancia, de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento y de acuerdo el órgano regular (Hospital General Docente de Calderón, 2018).

#### **2.3.4.3 Escenario laboral del personal de salud.**

El personal de salud (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, paramédicos, etc.), por su labor diaria está en riesgo de obtener accidentalmente una enfermedad infecciosa. El contacto con fluidos biológicos durante sus actividades diarias permite que ese riesgo se incremente, y para disminuirlo es necesario la aplicación de medidas preventivas o normas de bioseguridad en cada una de sus actividades, por lo tanto, debe contar con la capacitación necesaria. El uso de guantes, cubrebocas, mascarillas, bata, así como la eliminación adecuada de los residuos peligrosos biológico-infecciosos resultan fundamentales en el trabajo diario. Sumado a esto, el lavado de manos, el cambio frecuente de la bata u otra vestimenta hospitalaria son de gran importancia para evitar las infecciones nosocomiales. Es importante considerar, que la carga de trabajo y el estrés laboral son factores adicionales que incrementan las posibilidades de cometer errores o accidentes laborales que causen infecciones en el personal de salud. Por ello es necesario capacitar al personal de salud sobre normas de bioseguridad, protocolos y guías de práctica clínica para evitar la problemática antes mencionada (Morelos Ramírez, Ramírez Pérez, Sánchez Dorantez, Chavarín Rivera, & Meléndez-Herrada, 2014).

#### **2.3.4.4 Capacitación del personal de salud.**

La capacitación del personal del área de la salud responde a la necesidad y al compromiso por parte de la institución de ofrecer servicios de salud de calidad a sus pacientes y al mismo tiempo disminuir el error humano. El mismo que puede ser

generado por la incertidumbre, en la que no existe evidencia científica que defina los posibles métodos diagnósticos o terapéuticos; la ignorancia, en la que existe evidencia científica pero el médico la desconoce; presiones externas, donde el profesional conoce la importancia de los métodos diagnósticos o terapéuticos, pero la realidad de la atención lo obliga a usar otras técnicas; recursos limitados que lo obligan a utilizar otras alternativas y; las preferencias del paciente, bajo el concepto de consentimiento informado, donde la última decisión la tiene el paciente o su familia (Gonzalez & Aguinaga Romero, 2014). Este proceso da origen a la programación anual de actividades de educación continua en sus diferentes modalidades educativas: charlas, discusión de casos clínicos, adiestramientos en el servicio, aplicación de guías de práctica clínica y protocolos de atención; cada una de ellas dirigidas a la necesidad de capacitación específica de cada unidad médica. Un punto clave dentro de la formación, es la aplicación de guías de práctica clínica y sus respectivos protocolos de atención para la resolución de diversas patologías. Definen la secuencia, duración y responsabilidades de cada profesional y equipo para la atención al paciente. Ésto optimiza las actividades del personal, los servicios en su abordaje de los problemas y situaciones de salud, mejora el uso del tiempo y los recursos, y mejora la calidad de la atención (LIMA VALLADOLID & SANTACRUZ CORAL, 2017).

#### **2.3.4.5 Plan de mejora.**

Para que una institución pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos establecidos, debe establecer un plan de mejora para determinar puntos débiles de la empresa, y así corregir las debilidades y planear posibles soluciones al problema. El desarrollo de un plan de mejora permite

definir mecanismos para que la empresa pueda lograr las metas propuestas y ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno. El plan de mejora no es una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos dentro de la empresa, conocerlos y trabajar en soluciones que conduce a un mejor resultado. Para crear un plan de mejora que se ajuste a las necesidades de la organización, es necesario involucrar a los empleados implicados en la creación del producto o servicio proporcionado por la institución.

Como enfoque de soluciones, el plan de mejora debe contener estrategias amplias que ayuden a definir hacia dónde y cómo se dirige el negocio. Las estrategias permitirán:

- Generar procesos más competitivos y eficaces.
- Incrementar la eficacia y la eficiencia de la institución.
- Realizar auditorías de historias clínicas frecuentes
- Realizar auditorías administrativas para el control financiero
- Evaluaciones periódicas sobre docencia e investigación en salud.
- Generar apego a normativas y guías de práctica clínica autorizadas por el órgano rector nacional
- Mayor control y seguimiento de las acciones que se emplean para corregir los problemas que se generan durante los procesos.
- Determinar en un plan las acciones a realizar en el futuro, así como su control y seguimiento (Quispe Holguín, 2016).

## **Capítulo 3**

### **Diseño Metodológico**

Según (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004), la metodología de investigación científica proporciona a los investigadores una amplia gama de conceptos, principios y leyes para guiarlos de manera efectiva; a través de una serie de pasos que están lógicamente organizados e interconectados en el proceso de investigación científica.

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se basa en la recolección de datos y los mismos que se caracterizan por ser medibles. Además, esta información es analizada para responder la pregunta de la investigación y probar la hipótesis general establecida con previamente (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004).

En esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo; ya que, a través de la recolección de datos numéricos y el uso de herramientas estadísticas, se analizó la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal médico (médicos residentes y personal de enfermería) de un hospital de segundo nivel.

#### **3.2 Diseño de la Investigación**

La investigación no experimental, se caracteriza porque no existe manipulación deliberada de las variables, sino que se realiza una observación y exploración acerca del fenómeno que se pretende estudiar en su contexto original (Dorantes Rodriguez, 2018). En cuanto la investigación transversal, tiene como propósito describir y analizar los datos en un solo momento y tiempo único. Así como describir la interrelación e incidencia en un momento específico (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

### **3.3 Tipo de investigación**

#### ***3.3.1 Investigación documental***

Según (Alfonzo, 1988), la investigación documental es un enfoque científico y un proceso sistemático de investigación, síntesis, organización, análisis e interpretación de datos sobre un tema en particular cuyo objetivo es la construcción de conocimiento.

#### ***3.3.2 Investigación de campo***

Mediante la investigación de campo, la recopilación de datos se realiza en ambientes reales no controlados. En nuestro estudio se obtuvieron los datos del personal de salud como fuentes de consulta directa; pues la información es extraída de forma individual en la casa de salud donde se desarrolló la pesquisa.

### **3.4 Nivel de Investigación**

La investigación descriptiva otorga información sobre las características que complementan las variables logrando una comprensión más profunda del tema; mientras que, la correlacional busca medir la asociación existente entre las variables seleccionadas a estudio por medio de la medición de relación estadística (Hernández & Mendoza, 2018).

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### ***3.5.1 Técnica***

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Según (Galicía Perez & López Rodríguez, 2016), la encuesta es una técnica

ampliamente utilizada para recopilar información de manera eficiente y efectiva según el tema de investigación. La encuesta recopila datos numéricos de características sociodemográficas, actitudes y otros factores extraídos de una variedad de análisis.

### **3.5.2 Instrumento**

En la investigación realizada se utilizó como instrumento el cuestionario. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016), un cuestionario es un conjunto de preguntas que incluyen una o más variables a medir. Esta herramienta consta de preguntas cerradas que contienen categorías preestablecidas u opciones de respuesta. Esto quiere decir que los participantes deben adaptarse a ellas. Dado el estudio de dos variables, se determinó la aplicación de un cuestionario constituido por dos secciones; en la primera se evaluó el estrés laboral a través de seis dimensiones: desgaste emocional, insatisfacción por la retribución recibida, insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la organización, falta de motivación para el desempeño, excesos de demandas laborales, demérito profesional. En la segunda sección se valoró el desempeño mediante la asistencia y puntualidad, trabajo bajo presión, respeto y responsabilidad, trabajo en equipo y productividad. Por tal motivo se utilizó un cuestionario conformado por varias opciones y validado por la escala de Likert. Consecutivamente se coordinó con el personal de salud para el envío de los cuestionarios mediante el Google form, procediendo a la recolección de datos y la aplicación del instrumento. Para determinar la confiabilidad de estos instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach y cuya fórmula establece el nivel de consistencia y precisión (Rivera Ruiz, 2016).

### **3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos**

Para el análisis de los datos se hizo el respectivo tratamiento de la información mediante el programa Microsoft Excel 2021, en el cual, se tabularon los datos mediante la creación de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos; para establecer la relación de las variables estrés laboral y desempeño. La correlación que se usa con mayor frecuencia es la correlación de Pearson que se llama producto-momento, la cual, se encarga de evaluar la asociación lineal que pueda existir entre dos variables cuantitativas, siendo los valores más cercanos a uno quienes muestran una mayor relación (Dueñas Navarrete, 2020).

Estadística descriptiva: Para obtener resultados sobre características de la población, se aplicó frecuencias y porcentajes.

Estadística inferencial: Para la relación de variables se utilizó la técnica estadística correlación de Pearson. (Laqui Apaza, 2019).

### **3.7 Población y Muestra**

#### **3.7.1 Población**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016), la población es un conjunto de elementos, que pueden incluir personas, organismos, objetos y otros elementos que participan en un análisis problemático. La población debe ser estudiada, medida y cuantificada para delinearla con claridad y precisión según características como el tiempo y lugar. La población considerada para el estudio la constituyen 25 colaboradores de un centro hospitalario de segundo nivel divididos en 7 médicos residentes y 18 licenciadas/os.

### **3.7.2 Tamaño de la Muestra**

De acuerdo con (Espinoza, 2016), la muestra es una parte apropiada y representativa de la población. Para que la muestra cumpla con estas características, la misma debe reflejar las diferencias y similitudes que han sido encontradas en la población, propiedades de gran importancia para la investigación. Como se conoce el tamaño de la población y se tiene acceso a la recopilación de datos, se procede a realizar una muestra censal de la población, por lo que no hubo necesidad de calcular la muestra. Por tanto, el total de colaboradores encuestados fue de 25 profesionales de la salud que laboran en un hospital de segundo nivel.

#### **3.7.2.1 Criterio de inclusión**

- Desempeñarse como médico residente o personal de enfermería en el hospital de segundo nivel estudiado.
- Ser trabajadores activos de la casa de salud de segundo nivel estudiado.
- Participar de manera voluntaria.

#### **3.7.2.2 Criterio de exclusión**

- No desempeñarse como médico residente o personal de enfermería en el centro hospitalario de segundo nivel estudiado.
- Aquellos funcionarios que se encuentren de vacaciones o en período de prueba.
- Aquellas personas que no deseen participar de manera voluntaria.

### 3.8 Variables de estudio

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Formas de Medida
Variable Independiente: estrés laboral	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador entorno al trabajo (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).	Reacciones emocionales	Satisfacción emocional de los trabajadores	INSTRUMENTO
		Reacciones cognitivas	Motivación laboral	Cuestionario
		Reacciones fisiológicas	Absentismo laboral por enfermedad	TÉCNICA
		Reacciones de comportamiento	Conflictos interpersonales con sus colegas.	Encuesta
		Rendimiento alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de las metas en una	Rendimiento	Productividad

Variable	organización (García Rodríguez,	Objetivos	Eficacia	Cuestionario
dependiente:	Gutiérrez Bedmar, Bellón Saameño,		Eficiencia	TÉCNICA
Desempeño	Muñoz Bravo, & Fernández-Crehuet Navajas, 2014).		Calidad	Encuesta
			Personal capacitado	

---

## Capítulo 4

### Análisis y Discusión de los Resultados

#### 4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de salud del hospital de segundo nivel estudiado.

##### 1. Género

**Tabla 2**

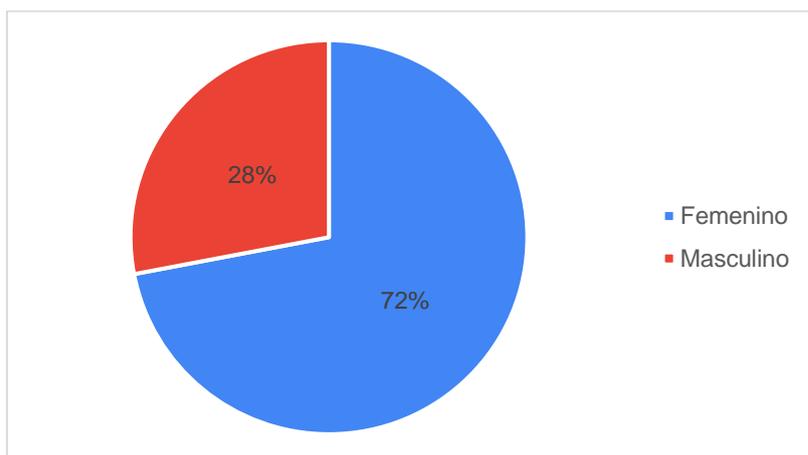
*Género*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	18	72%
Masculino	7	28%
Total	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 1**

*Género*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** de acuerdo con los resultados de la Tabla 2 y Figura 1, se aprecia que la mayoría del personal de salud que labora en el hospital de segundo nivel estudio corresponde al género femenino en el 72% y el 28% al género masculino.

## 2. Edad

**Tabla 3**

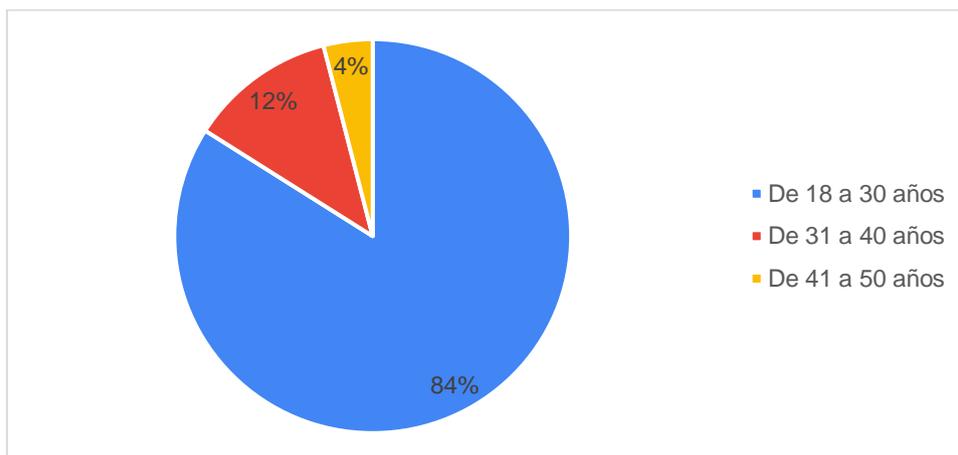
*Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 30 años	21	84%
De 31 a 40 años	3	12%
De 41 a 50 años	1	4%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 2**

*Edad*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** a partir de los resultados que se observan en la Tabla 3 y Figura 2, se puede establecer que 4% del personal de salud tiene de 41 a 50 años y el 84% del personal de salud tiene de 18 a 30 años.

### 3. Estado civil

**Tabla 4**

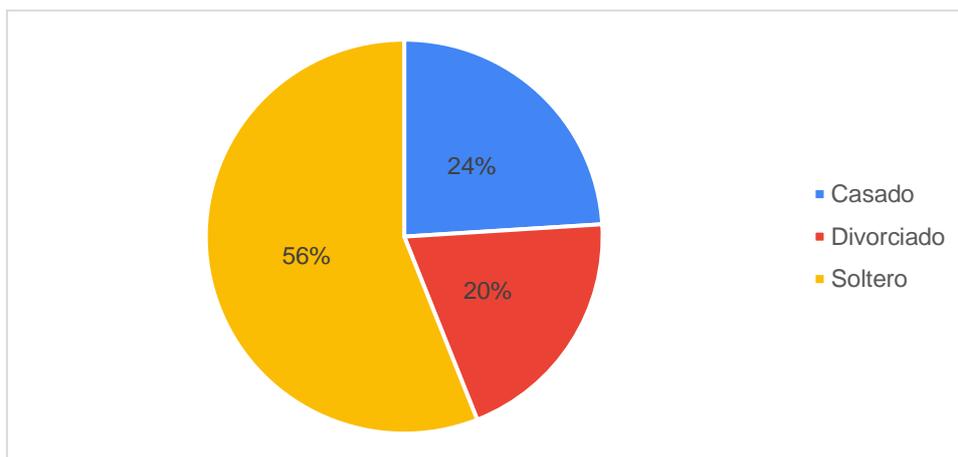
*Estado Civil*

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	6	24%
Divorciado	5	20%
Soltero	14	56%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 3**

*Estado Civil*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** en cuanto a los datos sobre el estado civil del personal de salud evidenciados en la Tabla 4 y Figura 3, el 56% del personal de salud está casado mientras que el 20% es divorciado.

#### 4. Desgaste emocional

**Tabla 5**

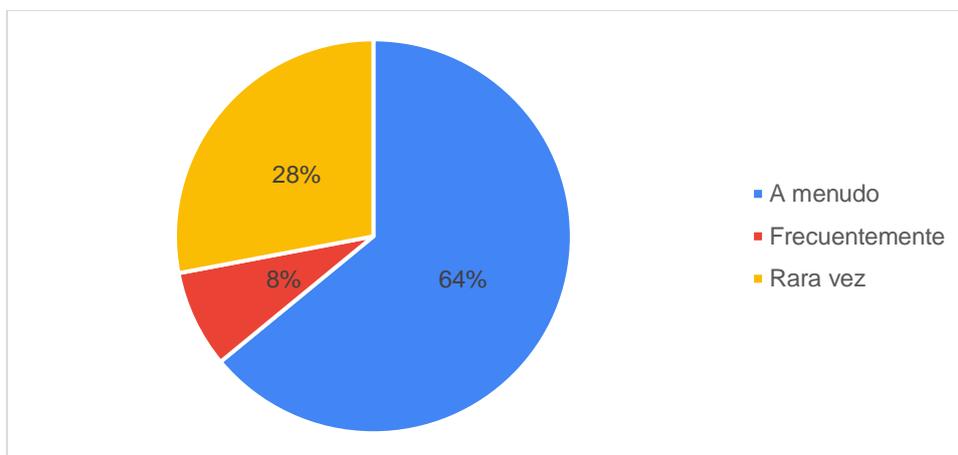
*Desgaste Emocional*

Desgaste Emocional	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	16	64%
Frecuentemente	2	8%
Rara vez	7	28%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 4**

*Desgaste Emocional*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** acorde a los datos descritos en la Tabla 5 y Figura 4, el 64% de los profesionales de salud indican que a menudo presentan desgaste emocional durante la ejecución de las actividades laborales, mientras que el 8% lo presenta frecuentemente.

## 5. Insatisfacción por retribución

**Tabla 6**

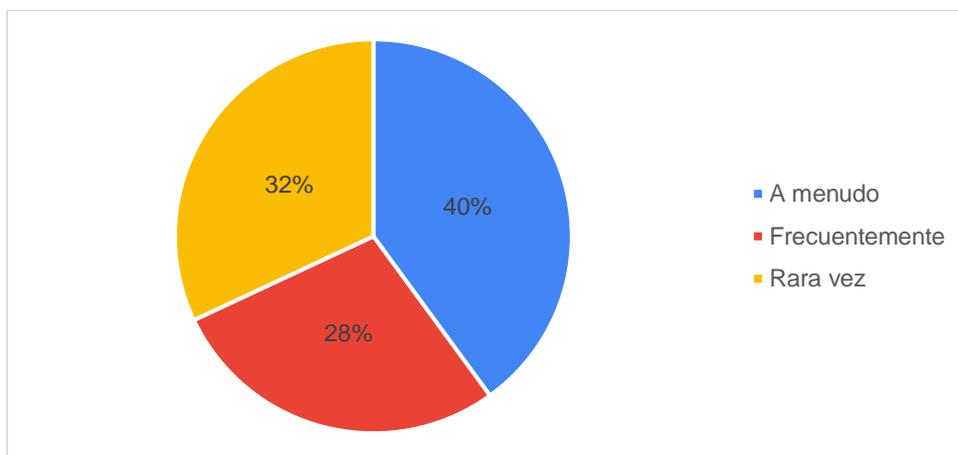
*Insatisfacción por Retribución*

Insatisfacción por Retribución	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	10	40%
Frecuentemente	7	28%
Rara vez	8	32%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 5**

*Insatisfacción por Retribución*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** conforme a los resultados obtenidos, el 40% del personal de salud señala que a menudo se siente insatisfecho por la retribución que recibe por su trabajo, de forma similar el 28% refiere que frecuentemente presenta insatisfacción por la retribución recibida por sus actividades laborales.

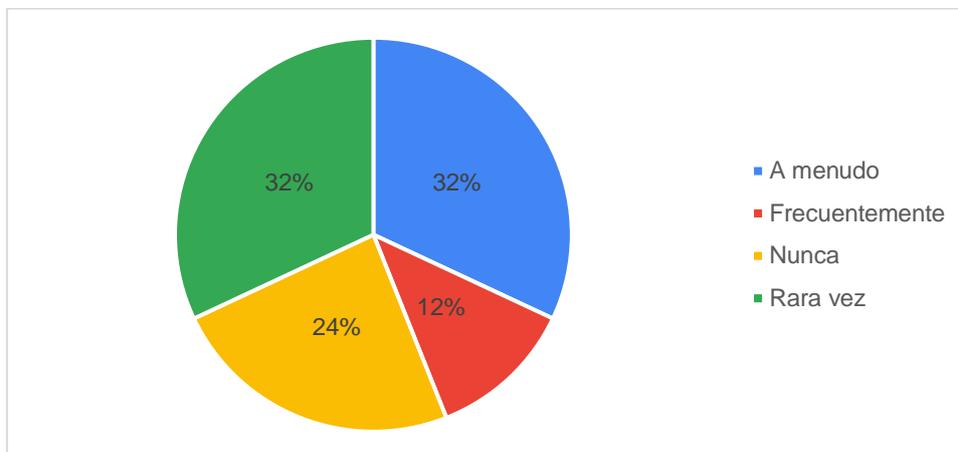
## 6. Insatisfacción por ejercicio laboral

**Tabla 7**

*Insatisfacción por Ejercicio Laboral*

Insatisfacción del Ejercicio Laboral	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	8	32%
Frecuentemente	3	12%
Nunca	6	24%
Rara vez	8	32%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura****6***Insatisfacción por Ejercicio Laboral*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** El 12% del personal de salud indica que frecuentemente se siente insatisfecho con las actividades laborales que realiza, debido a la influencia múltiples factores laborales; mientras que el 32% menciona que rara vez se siente insatisfecho con su ejercicio laboral.

**7. Falta de motivación****Tabla 8***Falta de Motivación*

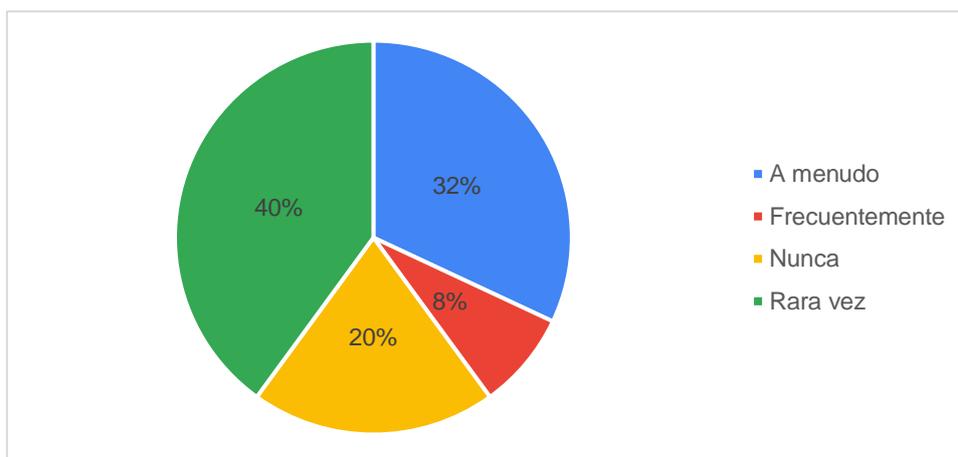
Falta de Motivación	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	8	32%
Frecuentemente	2	8%
Nunca	5	20%

Rara vez	10	40%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

### Figura 7

#### *Falta de Motivación*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** en la Tabla 8 y Figura 7, el 40% del personal salud da a conocer que rara vez se siente desmotivado al realizar sus actividades laborales a diferencia del 8% del personal que refiere sentirse desmotivado frecuentemente.

## 8. Exceso de demanda laboral

### Tabla 9

#### *Exceso de Demanda Laboral*

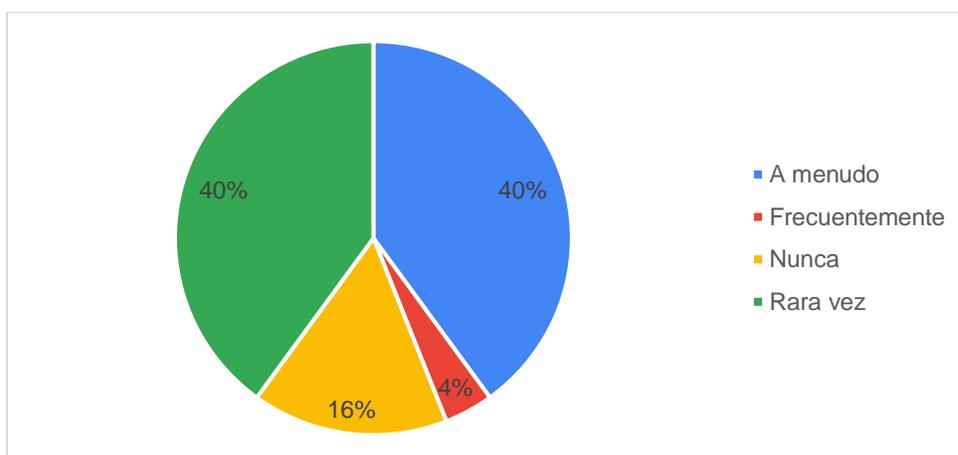
Exceso de Demanda Laboral	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	10	40%

Frecuentemente	1	4%
Nunca	4	16%
Rara vez	10	40%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

### Figura 8

#### *Exceso de Demanda Laboral*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

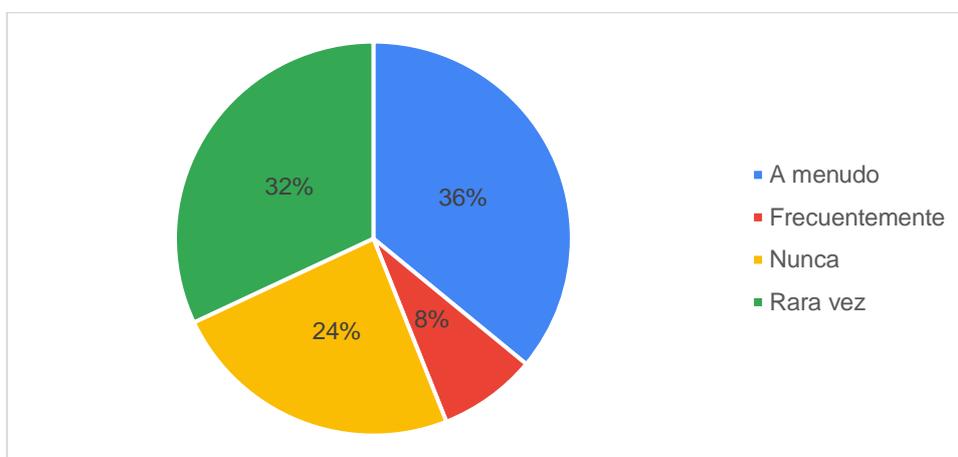
**Interpretación:** El 40% de los encuestados afirman que rara vez la demanda laboral supera su capacidad de respuesta, a diferencia del 4% que frecuentemente percibe que la demanda laboral es excesiva.

## 9. Desmerecimiento profesional

**Tabla 10***Desmerecimiento Profesional*

Desmerecimiento Profesional	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	9	36%
Frecuentemente	2	8%
Nunca	6	24%
Rara vez	8	32%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 9***Desmerecimiento Profesional*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

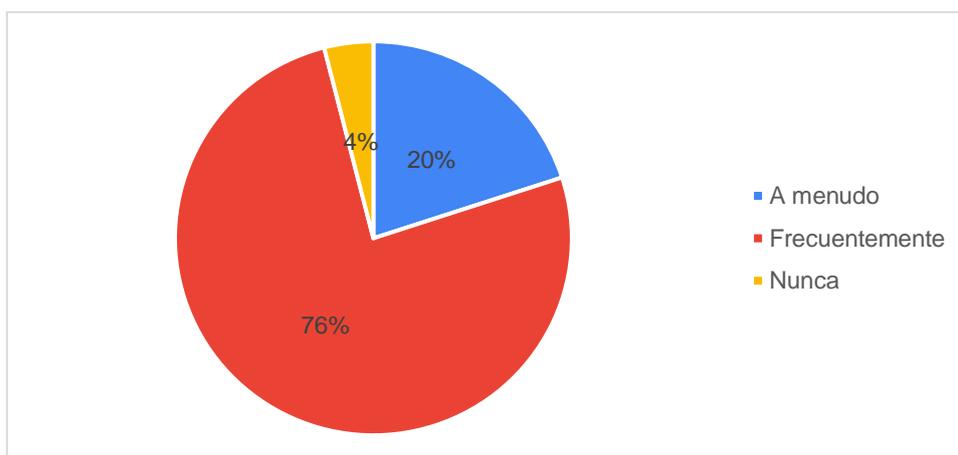
**Interpretación:** El 36% de los profesionales de la salud aseguran que a menudo su trabajo no es reconocido por la organización, de modo similar el 8% menciona que frecuentemente se siente desvalorado en su lugar de trabajo.

## 10. Asistencia y puntualidad

**Tabla 11***Asistencia y Puntualidad*

Asistencia y Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	5	20%
Frecuentemente	19	76%
Nunca	1	4%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 10***Asistencia y Puntualidad*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

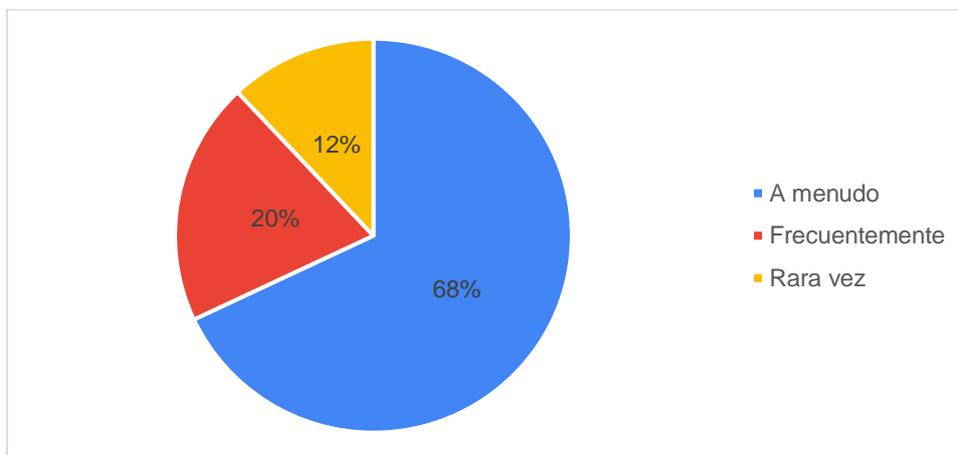
**Interpretación:** de acuerdo con la Tabla 11 y Figura 10, el 76% del personal de salud acude puntualmente a su lugar de trabajo, sin embargo; el 4% siempre llega atrasado a su jornada laboral o no acude a la misma.

## 11. Trabajo bajo presión

**Tabla 12***Trabajo Bajo Presión*

Trabajo Bajo Presión	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	17	68%
Frecuentemente	5	20%
Rara vez	3	12%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 11***Trabajo Bajo Presión*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

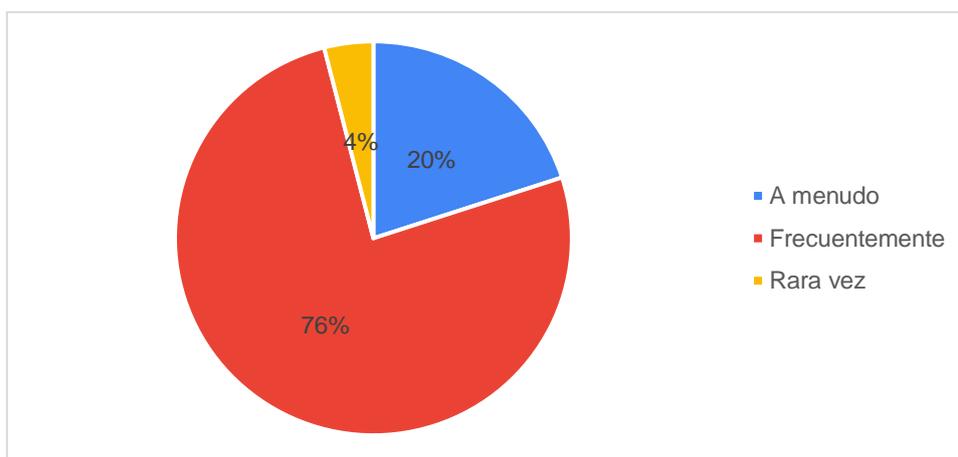
**Interpretación:** De los resultados obtenidos, el 68% del personal de salud encuestado expone que a menudo se adapta con facilidad a trabajar bajo presión, a diferencia del 12% que rara vez se adapta a laborar bajo presión.

## 12. Respeto y responsabilidad

**Tabla 13***Respeto y Responsabilidad*

Respeto y Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	5	20%
Frecuentemente	19	76%
Rara vez	1	4%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 12***Respeto y Responsabilidad*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

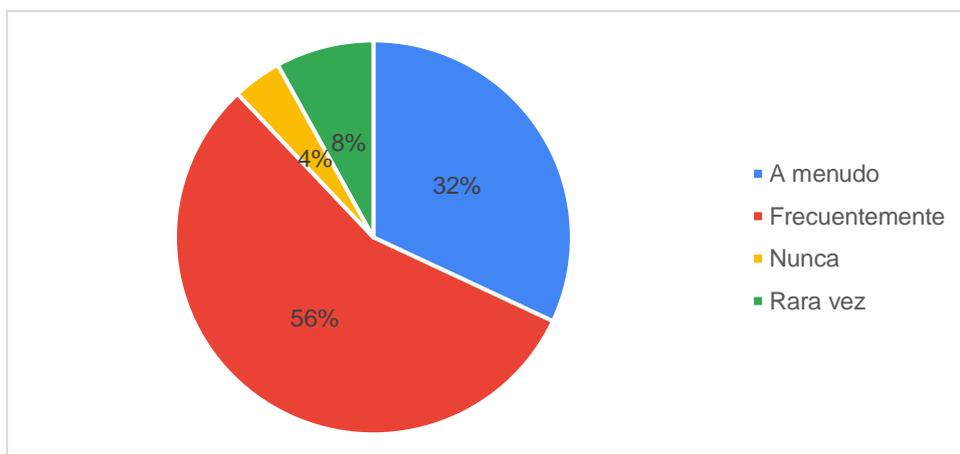
**Interpretación:** el 76% del personal de salud del hospital de segundo nivel estudiado confirma que respeta a su jefe inmediato y es responsable con las actividades que su dirigente lo encomienda, sin embargo; el 4% del personal de salud rara vez respeta a su jefe y no es responsable con las diligencias asignadas.

**13. Trabajo en equipo**

**Tabla 14***Trabajo en Equipo*

Trabajo en equipo	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	8	32%
Frecuentemente	14	56%
Nunca	1	4%
Rara vez	2	8%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 13***Trabajo en Equipo*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

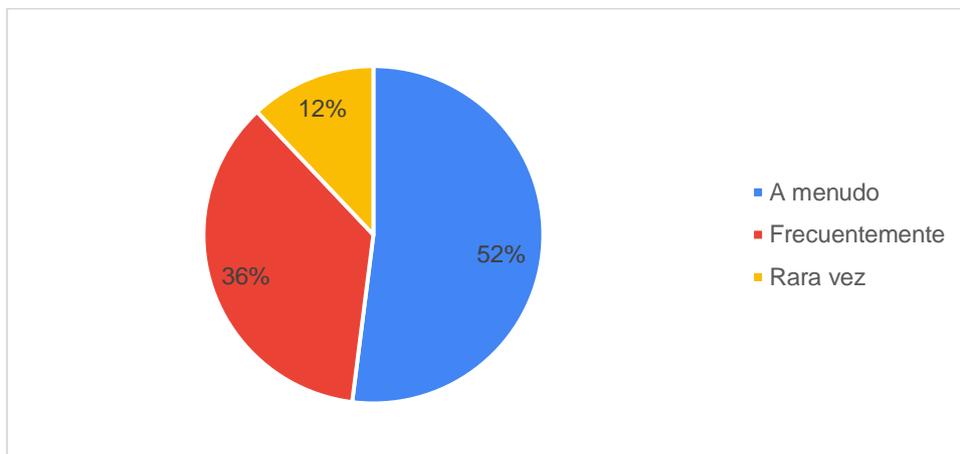
**Interpretación:** el personal encuestado manifiesta que frecuentemente le gusta trabajar en equipo, representando el 56%, en contraste con el 4% que le gusta trabajar de manera individual.

**14. Productividad**

**Tabla 15***Productividad*

Productividad	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	13	52%
Frecuentemente	9	36%
Rara vez	3	12%
Total general	25	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Figura 14***Productividad*

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a personal de salud.

**Interpretación:** el 52% del personal de salud revela que a menudo prioriza sus actividades laborales para mejorar la productividad de la casa de salud de segundo nivel donde laboran, pero el 12% rara vez prioriza sus actividades laborales.

## 15. Fiabilidad y correlación

El cuestionario se encuentra validado con una confiabilidad de acuerdo con el Alfa de Cronbach de 0,71, que describe una consistencia interna alta para sus 14 ítems, por tanto; es un instrumento válido, pertinente y aplicable en otras investigaciones.

**Tabla 16**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,71	14

La correlación de Pearson de las variables estrés laboral con respecto al desempeño generó el valor de -0,08 y permitió establecer una relación negativa muy débil. Por lo tanto, con respecto a la información obtenida en el trabajo de investigación se da cumplimiento a la hipótesis planteada: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel. Pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista en el personal.

**Tabla 17**

*Correlación de Pearson*

Dimensiones	Correlación de Pearson
Estrés laboral/desempeño	-0,08

## 4.2 Discusión de los Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta al personal de salud del hospital de segundo nivel estudiado, se evidenció que el género que mayor prevalencia tiene en la institución es el femenino cuyo edad es entre 18 a 30 años y el estado civil que predomina es el soltero. En el ámbito de estrés laboral, se identificó que los trabajadores a menudo presentan desgaste emocional al final de su jornada laboral, ya sea por trabajar horas extras o por exceso de demanda laboral; que a su vez pueden generar errores durante la ejecución de sus actividades. Asimismo, se evidenció que los colaboradores a menudo presentan insatisfacción por la retribución que se relaciona estrechamente con la insatisfacción laboral y que genera falta de motivación para la realización de sus tareas. Por consiguiente, el personal de salud considera que el esfuerzo que realizan diariamente para generar servicios de salud de calidad no es apreciado por sus jefes inmediatos e incrementa su percepción de desmerecimiento profesional.

Por otra parte, en el desempeño se demostró que los colaboradores son responsables durante la ejecución de las ordenes impartidas por sus jefes, además el cumplimiento adecuado de sus funciones ha permitido que a menudo cumplan con el nivel de productividad establecido por la institución y en concordancia con su misión y políticas internas de la misma. El personal de salud a menudo trabaja bajo presión y responde adecuadamente a las exigencias del medio donde laboran. Finalmente se identificó que el personal de salud trabaja en equipo, evidenciando así una buena relación interpersonal entre los compañeros.

Bajo el panorama presentado en la discusión de los resultados, se evidencian las dimensiones de las variables desempeño en función del estrés laboral, con la finalidad de

determinar si existe correlación entre las variables. En base a los resultados obtenidos, los colaboradores de esta casa de salud cumplen con las actividades asignadas a pesar de las condiciones de estrés que se puedan generar durante sus jornadas laborales. Una vez culminada la correlación de Pearson, se estableció a una correlación negativa muy débil. Por lo tanto, con respecto a la información obtenida en el trabajo de investigación se da cumplimiento a la hipótesis planteada: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel. Pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista en el personal.

## Capítulo 5

### Marco Propositivo

#### 5.1 Planificación de la Actividad Preventiva

En el presente capítulo se describe un programa de reducción y prevención del estrés laboral, además se complementa con un programa de capacitación para mejorar las habilidades y destrezas en el desempeño de los colaboradores de la casa de salud de segundo nivel estudiada.

##### 5.1.1 Tema de la Propuesta

Elaboración de un programa de reducción y prevención del estrés laboral y capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores de la casa de salud de segundo nivel estudiada.

##### 5.1.2 Objetivos

###### Objetivo general

- Elaborar un programa de reducción y prevención del estrés laboral y capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores de la casa de salud de segundo nivel estudiada.

###### Objetivos específicos

- Establecer estrategias para prevenir el estrés laboral en los colaboradores de una casa de salud.
- Aplicar acciones para reducir el estrés laboral en el personal de salud en un centro hospitalario.

- Desarrollar actividades de capacitación para mejorar las habilidades y destrezas en el desempeño de los colaboradores en un hospital de segundo nivel.

### **5.1.3 Justificación**

El estrés es la pandemia del siglo XXI, ya que es considerada como una enfermedad influyente en la población económicamente activa y con más predominio en los individuos que laboral en el sector de la salud; comprometiendo así su estado físico y mental y generando síntomas físicos y psicológicos como cefalea, tensión muscular, molestias, ansiedad y depresión. El estrés laboral en el personal de salud se origina de un sinnúmero de agentes estresores asociados al desempeño de su profesión y que sobrepasan la capacidad de respuesta de cada individuo.

Asimismo, esta problemática es de importancia social ya que el bajo desempeño de los trabajadores se traduce en mala atención a los pacientes y origina descontento y quejas de quienes se sientan afectados en mayor o menor medida; así generando problemas de mayor complejidad. Todo esto perjudica la calidad y calidez en la prestación de servicio de salud y a la generación de un mal clima laboral.

Bajo este análisis, se pretende desarrollar un conjunto de actividades y estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral y a su vez desarrollar habilidades y destrezas para mejorar el desempeño de los profesionales de salud, mediante estas acciones el hospital contará con un equipo de trabajo altamente capacitado que brindará un servicio de calidad. Esta propuesta será ejecutada durante tres meses y se realizará una nueva evaluación del estrés laboral y desempeño después de 6 meses para evidenciar los cambios generados en el personal de salud.

#### 5.1.4 *Desarrollo de la Propuesta*

##### **Programa de prevención y reducción del estrés laboral**

El estrés laboral en el personal de salud se origina de un sinnúmero de agentes estresores asociados al desempeño de su profesión y que sobrepasan la capacidad de respuesta de cada individuo, contribuyendo así a la disminución de su productividad. Bajo este enfoque, se determinó el desarrollo de un programa prevención y reducción del estrés laboral.

Este programa se establecerá como una política institucional ejecutada por el área de talento humano, el cual estará constituido por varias sesiones donde los colaboradores participaran de manera libre voluntaria y además se asignará un equipo de responsables para la supervisión y realización de las actividades; las mismas que se detallan a continuación.

**Tabla 18**

*Programa de prevención y reducción del estrés*

Actividad	Descripción	Responsable
Pausa activa	Sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral.	Departamento de salud ocupacional
Ejercicio de respiración	Fomenta un estado de calma para relajar el cuerpo y la mente.	Departamento de salud ocupacional
Motivación laboral	Reconocimiento y potenciación personal	Departamento de talento humano

La primera actividad es la pausa activa, que es el ejercicio físico destinado a brindar a los trabajadores la oportunidad de mejorar su bienestar físico; el cual está expuesto a la fatiga y las contracciones musculares que se pueden generar durante el trabajo rutinario. Sus principales beneficios se enfocan en mejorar la estructura corporal, salud y evitar lesiones relacionadas con la postura durante trabajo. La eficacia y eficiencia de la actividad física de los empleados en el lugar de trabajo ayuda a mejorar la productividad. Los empleados que participan en dichos programas se alivian de las molestias musculares y tienen el estímulo que necesitan para hacer frente a su actividad laboral diaria (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2015).

Para la realización de la pausa activa, el personal no requiere cambio de vestimenta; ya que se trata de ejercicios con una duración entre 5 a 10 minutos, los cuales no producen desgaste físico que lleve al cansancio o sudoración, además la pausa activa se la puede realizar en cualquier momento dentro de la jornada laboral. En esta actividad se combinarán dos ejercicios diferentes descritos en la Tabla 19 y se ejecutará dos veces al mes.

**Tabla 19**

*Actividades de pausa activa*

Ejercicio 1	Ejercicio 2	Ejercicio 3	Ejercicio 4	Ejercicio 5
BRAZOS:	se MUÑECAS:	CUELLO:	PIERNAS:	de TOBILLOS:
mantiene los brazos extendidos, a la altura de los hombros	realizar movimientos circulares, de ambas muñecas hacia adentro y luego hacia	realizar movimientos circulares, muy suaves de un lado y luego hacia el otro	pie levantar el peso del cuerpo con el pie derecho y bajar en forma repetida por 20 segundos,	efectuar movimientos circulares del tobillo hacia adentro y luego hacia afuera,
3 series de 45	luego	realizar 3		

---

segundos con 35 afuera, series de 10 realizar 3 series, realizar 3 series segundos de movimientos de segundos con 30 entre cada serie de 10 segundos, descanso entre flexión y segundos de descansar 45 luego repetir con cada serie. extensión hacia descanso entre segundos y luego el otro tobillo. arriba y luego cada serie repetir con la otra hacia abajo, pierna. también flexión y extensión de los dedos, abrir y cerrar las manos, realizar 3 series de 10 segundos.

---

Nota. *Adaptado de Pacheco Sarmiento, A., & Tenorio Altamirano, M. F. (2015). Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud No.1 Pumapungo de la Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Salud Pública en la provincia del Azuay en el año 2014 por Pacheco Sarmiento, A., & Tenorio Altamirano, M. F. (2015). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.pdf>*

La segunda estrategia es el ejercicio de respiración, la respiración tiene una función fisiológica y una dimensión espiritual, ya que permite limpiar, revitalizar y purificar el organismo, controlar el metabolismo, el ritmo cardíaco y la circulación sanguínea. La intensa demanda laboral proveniente de instituciones de salud genera estrés y ansiedad, estos factores pueden incidir en la ejecución de las actividades laborales. A fin de prevenir y disminuir esta problemática, se sugiere una serie de ejercicios de respiración que podrán ser realizados por el personal de salud en conjunto con la pausa activa durante 5 minutos (DUEÑAS NAVARRETE, 2020).

**Tabla 20***Ejercicio de respiración*


---

Técnica
1.- Sentarse o acostarse y colocar una mano sobre el estómago y la otra sobre el corazón.
2.- Inhalar lentamente hasta que el estómago se eleve.
3.- Retener la respiración por un momento.
4.- Exhalar lentamente, sintiendo el estómago descender.
5.- Cuando la persona salga de la respiración consciente, mantendrá mayor energía y sustentará una postura tranquila.

---

Nota. *Adaptado de Meditación: Guía Impresionante para principiantes; por Buechner, 2019. España: Babelcube Inc.*

En la actualidad reconocer el trabajo que realiza un colaborador en cualquier organización, permite incrementar los niveles de productividad, reforzar su compromiso laboral e incrementar la satisfacción laboral de los mismos, además este reconocimiento permite que el personal de salud se considere un elemento valioso y fundamental no solo para la institución, sino también para la sociedad en general. Para la ejecución de esta actividad, se realizará la entrega mensual del certificado de reconocimiento a aquellos servidores que han cumplido con las metas institucionales y laborales. El área responsable de la entrega de este documento será el departamento de recursos humanos (MÁRQUEZ JIMÉNEZ, 2020).

**Figura 15***Certificado de reconocimiento*



### **Programa de capacitación**

La capacitación es una actividad importante para todo tipo de organización o empresa, ya que permite establecer soluciones frente a las necesidades del equipo de trabajo. En este contexto se desarrolló un programa de capacitación con el objetivo impartir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas en base a temas que son de interés para el personal de salud y que permita contribuir al mejoramiento del desempeño de dicho equipo de trabajo.

**Tabla 21**

*Programa de capacitación*

Modulo	Tema	Modalidad	Responsable	Duración
--------	------	-----------	-------------	----------

---

Modulo I	El estrés laboral, causas, consecuencias e influencia sobre el desempeño.	Lluvia de ideas y charla	Salud ocupacional	30 minutos
Modulo II	Comunicación efectiva y trabajo en equipo.	Lluvia de ideas y charla	Gerencia	30 minutos
Modulo III	Manual de funciones de personal de salud.	Lluvia de ideas y charla	Departamento de talento humano	30 minutos
Modulo IV	Seguridad del paciente.	Lluvia de ideas y charla	Jefatura de enfermería y dirección médica	30 minutos
Módulo V	Guías de práctica clínica: hipertensión y diabetes mellitus tipo II.	Lluvia de ideas y charla	Dirección médica	30 minutos
Módulo VI	Guías de práctica clínica: neumonía adquirida en la comunidad.	Lluvia de ideas y charla	Dirección médica	30 minutos

---

En la tabla 21 se describe el programa de capacitación que está conformado por seis módulos, los mismos que se desarrollarán bajo la modalidad de lluvia de ideas y charlas. El objetivo principal es capacitar al personal de salud que se encuentra laborando en la casa de salud de segundo nivel, con la finalidad de prevenir el estrés laboral y mejorar el desempeño a través de la formación continua. Los responsables de ejecutar esta actividad será el área de talento, dirección médica, jefatura de enfermería y salud ocupacional; cada tema establecido tendrá una duración de 30 minutos.

La primera unidad tratará sobre el estrés laboral, causas y los síntomas que se presentan a nivel físico, emocional y comportamental, consecuencias e influencia sobre el desempeño. En la segunda unidad se analizará la comunicación efectiva y trabajo en equipo, con la finalidad de que el personal de salud desarrolle habilidades personales y sociales que le permitan desenvolverse con éxito en sus funciones y además puedan desarrollar y mantener relaciones efectivas con los compañeros y pacientes. En la tercera unidad se capacitará sobre el manual de funciones de personal de salud, para proporcionar información sobre sus funciones específicas, dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus actividades, deberes y obligaciones.

En la cuarta unidad se conversará sobre la seguridad del paciente, ya que su importancia radica en la prestación de servicios de calidad basados en prácticas y métodos fundamentados en evidencia científica que disminuyen el riesgo de generar un evento adverso durante el proceso de atención de salud o atenuar sus consecuencias. En la quinta y sexta unidad se analizarán las guías de práctica clínica de las patologías más comunes dentro

de la atención diaria del personal de salud, para así proveer recomendaciones que orienten el manejo clínico de las mismas.

### 5.1.5 Cronograma de actividades

Con el propósito de planificar la ejecución de las actividades establecidas y descritas en la propuesta, se realizó un cronograma de actividades que se ejecutará a partir del año 2023.

**Tabla 22**

*Cronograma de actividades*

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				
	6	13	20	27	3	10	17	24	3	10	17	24	31
Cotización de certificados de reconocimiento.													
Retiro de certificados de reconocimiento.													
Pausa activa y ejercicios de respiración.													
Programa de capacitación.													

Entrega de certificados de reconocimiento.														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Conclusiones

- El estrés laboral influye negativamente en el desempeño del personal de salud que labora en el hospital, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista en el personal.
- El análisis de la revisión bibliográfica de estudios nacionales e internacionales permitió establecer que, el estrés laboral generado durante la ejecución de las actividades profesionales disminuye el desempeño de los profesionales de la salud.
- Dentro de las principales causas evidenciadas que provocan estrés laboral al talento humano inmerso en la presente investigación se encuentran: exceso en la demanda laboral, insatisfacción por la retribución que reciben por su trabajado y el desgaste emocional.
- En base al desempeño de los colaboradores evaluados se determinó que poseen una actitud positiva al realizar trabajo bajo presión; más, sin embargo, se sienten desvalorados, presentan poca adherencia al trabajo en equipo efectivo y su nivel de puntualidad no es el adecuado.

### **Recomendaciones**

- Las autoridades de la casa de salud estudiada deben prestar mayor atención a las necesidades psicológicas del personal, para así poder ofrecer el soporte emocional necesario y optimizar las condiciones laborales en las que se desenvuelven.
- Creación de un departamento de salud ocupacional en la institución, para que evalúe periódica y objetivamente el estrés laboral, además que aplique técnicas adecuadas para la disminución del mismo.
- Implementar un proyecto de mejora continua y capacitación orientada al personal de salud que laboran en el hospital, para el desarrollo de destrezas y habilidades en las labores que cada profesional desarrolla en su práctica diaria.
- Aplicación de nuevas evaluaciones al personal sanitario sobre el desempeño y el estrés laboral para verificar el impacto que ha generado la propuesta formulada y aplicada.
- Realizar investigaciones futuras sobre los costos generados a la casa de salud por la presencia de estrés en sus colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP*. Ecuador.
- Acosta Ramos, A. C., Jiménez Ruiz, L. K., Pulido, E. G., & Redondo Marín, M. P. (2018). Estrés Ocupacional y Evaluación De Desempeño En Docentes Universitarios Del Departamento Del Cesar. *Revista Encuentros*, 24-33.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2014). La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Obtenido de <https://osha.europa.eu/nol/publications/calculating-cost-work-related-stress-and-psycho-social-risks>
- Agyei Ampofo, J., Bindeouè Nassè, T., & Akouwerabou, L. (Agosto de 2020). The effects of stress on performance of workers in ghana health service in wa municipal. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 2(4), 212-230. doi:<https://doi.org/10.51594/ijmer.v2i4.152>
- Alfonzo, I. (1988). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Venezuela: Contexto Editores.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 1-132. Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). Código del trabajo. 1-159.
- Balvin Palomino, C. D. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. *Tesis para optar el grado de Magister en Seguridad y Salud ocupacional*. Perú: Universidad de Nacional del

Centro del Perú Unidad de posgrado de la Facultad de Ingeniería de Minas. Obtenido de

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Briones Mera, M. Y., Peñafiel Loor, J. F., & Vera Loor, R. Y. (2018). El sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los municipios de la provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*(22), 60-69.

Campbell, J. P., Mc Henry, J., & Wise, L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs* (2 ed., Vol. 43). Personnel Psychology.

Carrillo Esper, R., Gómez Hernández, K., & Carrillo Esper, R. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 18(6), 579-584.

Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Gestión de Personas y Tecnología*, 28, 5-19.

Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 54(17), 159-165.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw .

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. 1°. Mexico.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial González, E. (2000). *Work-Related Stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

- Dorantes Rodriguez, C. (2018). El proyecto de investigación en psicología: De su génesis a la publicación. 2°. Mexico: Universidad Iberoamericana.
- Dueñas Navarrete, F. A. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NATALIA HUERTA DE NIEMES. (*Tesis*). Universidad Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- DUEÑAS NAVARRETE, F. A. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NATALIA HUERTA DE NIEMES. (*Tesis*). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil, Ecuador.
- Espinoza, E. (2016). Universo, Muestra y Muestreo. (R. U. Honduras, Ed.)
- Faria, M. F. (2000). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. México: Limusa.
- Galicia Perez, L. A., & López Rodríguez, F. (2016). *Entorno e información de mercados* (1° ed.). España: Ideas propias.
- García Rodríguez, A., Gutiérrez Bedmar, M., Bellón Saameño, J. A., Muñoz Bravo, C., & Fernández-Crehuet Navajas, J. (2014). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Atención Primaria*, 47(6), 359-366.
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. (19), 11-30.
- Garzón Sánchez, L. H. (2011). Elaboracion del organico funcional y manual de funciones para el hopsital "Aida León de Rodríguez Lara" del canton Girón, período Julio -

- Diciembre 2011. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Católica Salesiana sede Cuenca, Cuenca.
- Gómez González, B., & Escobar Izquierdo, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de neurociencia*, 3(5), 273-282.
- Gonzalez, F., & Aguinaga Romero, G. (2014). Incorporación de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud ecuatoriano, como una estrategia para mejorar la salud y la educación médica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 39(2), 56-65. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/318101147\\_Incorporacion\\_de\\_Guias\\_de\\_Practica\\_Clinica\\_en\\_el\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Salud\\_ecuatoriano\\_como\\_una\\_estrategia\\_para\\_mejorar\\_la\\_salud\\_y\\_la\\_educacion\\_medica](https://www.researchgate.net/publication/318101147_Incorporacion_de_Guias_de_Practica_Clinica_en_el_Sistema_Nacional_de_Salud_ecuatoriano_como_una_estrategia_para_mejorar_la_salud_y_la_educacion_medica)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6<sup>o</sup> ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hospital General Docente de Calderón. (2018). Manual de Organización y Funciones del Área Quirúrgica. 52. Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.hgdc.gob.ec/images/Gestiondecalidad/Procedimientos/2019/HGDC-MAN-EQ%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20ESPECIALIDADES%20MEDICAS%20%20QUIRURGICAS.pdf>
- Hospital General Napoleón Dávila Córdova. (2015). Manual de normas del servicio de medicina interna. 23. Chone, Ecuador. Obtenido de

<https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/Manual-de-Normas-de-Medicina-Interna-.pdf>

Hospital Santa Inés. (12 de Agosto de 2022). *Hospital Santa Inés*. Obtenido de <https://ambato.sisantaines.com/nosotros/>

Ivancevich, J., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work : a managerial perspective*. Glenview.

La Opinión. (11 de Junio de 2019). Estrés laboral, un factor de riesgo para sufrir depresión, obesidad y diabetes. Obtenido de <https://www.laopinion.com.co/vida-y-salud/estres-laboral-un-factor-de-riesgo-para-sufrir-depresion-obesidad-y-diabetes>

Laqui Apaza, C. R. (2019). Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la microred de salud alca y cotahuasi. (*Tesis*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, Perú.

LIMA VALLADOLID , M., & SANTACRUZ CORAL , M. (2017). EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS GUIAS DE PRACTICA CLINICA ELABORADAS POR EL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR EN LOS HOSPITALES PABLO ARTURO SUAREZ (QUITO) Y SAN VICENTE DE PAUL (IBARRA) SOBRE RECIEN NACIDO PREMATURO Y SEPSIS DEL RECIEN NACIDO. (*DISERTACION PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE*). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR, QUITO. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13726/TESIS%20FINAL%20OES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maisto, A., & Morris, C. (2009). *Psicología* (13 ed.). Prentice Hall.

Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*.

Obtenido de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

MÁRQUEZ JIMÉNEZ, I. (2020). DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD EN LA TERAPIA INTENSIVA NEONATAL EN EL HOSPITAL GENERAL DEL NORTE DE GUAYAQUIL LOS CEIBOS. (*Tesis*). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil, Ecuador.

Martínez González, J. V., & Martínez García, V. A. (2018). ESTUDIO COMPARATIVO MÉXICO - COLOMBIA PARA CONOCER LOS PRINCIPALES FACTORES DE ESTRÉS LABORAL. (*70*), 486-499. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2947/2267>

Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid, España: Pearson Educación.

Matrix Insight. (Noviembre de 2012). Economic analysis of workplace mental health promotion and mental disorder prevention programmes and of their potential contribution to EU health, social and economic policy objectives.

Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida*. gosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida*. Madrid: Safeliz.

Merín Reig, J., Cano Vindel, A., & Miguel Tobal, J. (1995). Recuperado el 5 de Agosto de 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_back-](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-)

ground\_and\_intervention\_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral

Ministerio de relaciones laborales. (2012). NORMA PARA VIABILIZAR ESTABLECIMIENTO., (pág. 5).

Ministerio de Salud Pública. (25 de Septiembre de 2012). Acuerdo Ministerial 1537: ESTATUTO ORGANICO GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE HOSPITALES. Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>

Ministerio de salud pública. (2012). REGLAMENTO PARA VIABILIZAR EL ESTABLECIMIENTO DE JORNADAS ESPECIALES DE TRABAJO EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DE LA RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD (RPIS)., (pág. 8). Ecuador.

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (Julio de 2015). *Abecé: pausas activas*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2022, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2018). Acuerdo ministerial MDT-2018-0041. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/MDT-2018-0041-SIN-SUMILLAS.pdf?x42051>

Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administracion de recursos humanos*. México: Pearson Education.

- Morelos Ramírez, R., Ramírez Pérez, M., Sánchez Dorantez, G., Chavarín Rivera, C., & Meléndez-Herrada, E. (2014). El trabajador de la salud y el riesgo de enfermedades infecciosas adquiridas. *Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM*, 57(4).  
Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-2014/un144e.pdf>
- Naranjo Pereira, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Redalyc*, 3(2), 171-190.
- Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGRAW-HILL Interamericana S.A.
- Organizacion internacional del trabajo. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo* (1 ed.).
- Organización Mundial de la Salud. (28 de Abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Pacheco Sarmiento, A., & Tenorio Altamirano, M. F. (2015). *APLICACIÓN DE UN PLAN DE PAUSAS ACTIVAS EN LA JORNADA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DEL AREA DE SALUD NO.1 PUMAPUNGO DE LA COORDINACION ZONAL 6 DEL MINISTERIO DE SALUD*

*PUBLICA EN LA PROVINCIA DEL AZUAY EN EL AÑO 2014.* UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista, 16*(3), 493–505.

Peiró Silla, J. (2009). Recuperado el 05 de Agosto de 2022, de [http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)

Quispe Holguín, W. (2016). “Plan de mejora para la calidad de atención en el Puesto de Salud Motupillo, Ferreñafe – Lambayeque, 2016”. (*Tesis para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de los servicios de la salud*). Escuela de Postgrado de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4437/Quispe%20Holgu%20u%20C3%ADn%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resources for employers. (27 de Agosto de 2022). *Resources for employers*. Obtenido de <https://resources.workable.com/es/director-medico-descripcion-del-puesto#:~:text=Dise%C3%B1ar%20estrategias%20y%20planes%20para,las%20operaciones%20y%20programas%20administrativos>

Rivera Ruiz, R. N. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima*. Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Peru.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

- Rodríguez Lara, M. d., & Bazán Campos, C. F. (2015). Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del Servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo. (*Tesis*). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Rodríguez Ruíz, C. (11 de Abril de 2017). Apoyo psicológico en situaciones de emergencia. España: Parainfo.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (02 de 07 de 2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
- Rojas Pimentel, J., & Izaguirre Torres, D. (10 de junio de 2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *SCIÉND*O, 23(1), 71-77. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>
- Rubio Jiménez, J. C. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. (*Tesis*). Universidad de Extremadura, España.
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
- Toala Bozada, S. P., Álvarez Pincay, D. E., Osejos Valencia, J. F., Quiñonez Cercado, M. d., Soledispa Reyes, S. G., Osejos Vásquez, A. E., . . . Caicedo, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. (U. E. Manabí, Ed.)
- Trelles Chamba, J. E., & Varas Campos, A. G. (2017). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y

representaciones DIALS.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE\\_ADMI\\_JAVIER.TRELLES\\_ADER.VARAS\\_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%  
c3%91O\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%c3%91O_DATOS.pdf)

Vásquez Mendoza, S., & González Márquez, Y. V. (2020). EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES. *Más Vita. Revista de ciencias de la salud*, 2(2), 51-59.

Vega Martínez, S. (2001). Recuperado el 05 de Agosto de 2022, de <https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demanda-control-apoyosocial+%28I%29..pdf>

Velásquez Caizaluisa, F. D., & Villavicencio Chávez, D. A. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila. (*Tesis*). Pontificia universidad catolica del Ecuador, Tulcan, Ecuador.

Villacres Esmeralda, C. J., & Zambrano Zambrano, C. M. (2020). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone. (*Tesis*). ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ, Ecuador.

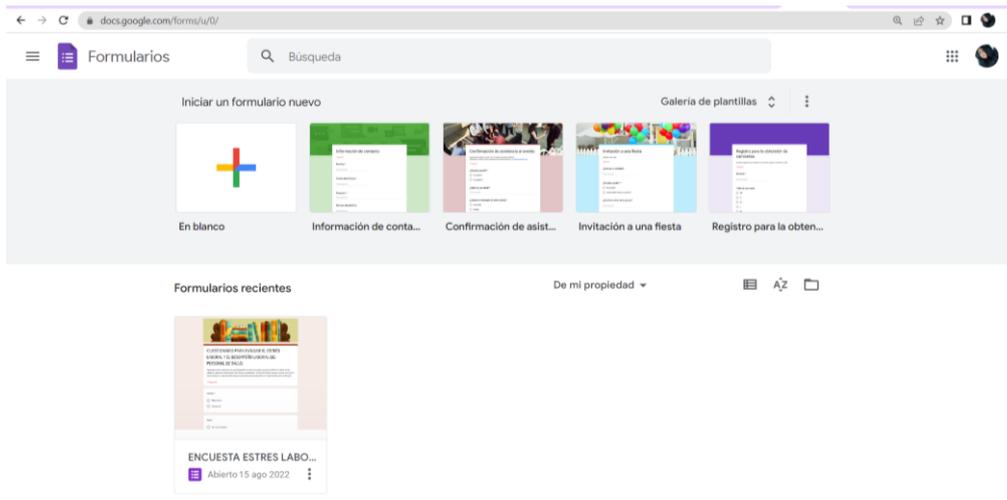
Vrljiek, I. M. (2015). *Estrés, gerencia y subjetividad*. Buenos Aires: Dunken.

Walpita, Y., & Arambepola, C. (2020). High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 342-350. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.12930>

## Apéndice

### Apéndice A. Cuestionario

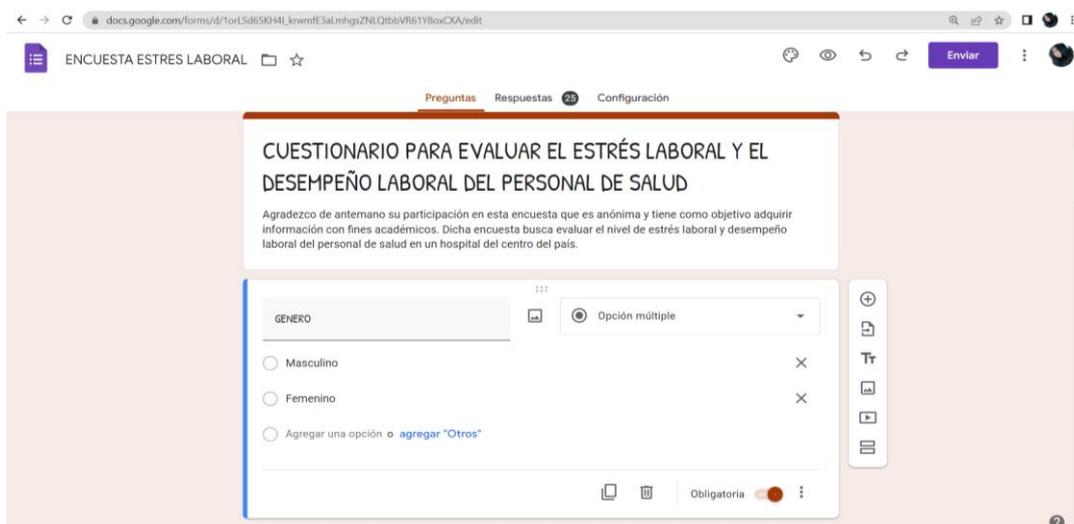
- Se creó una cuenta en la página: <https://docs.google.com/forms/u/0/> y se ingresó el cuestionarios sobre el estrés laboral y desempeño, creando así un formulario para ser enviado y llenado por los participantes.



- Se generó un link para enviar a los participantes y poder recopilar las respuestas generadas.

<https://forms.gle/LZrijJXCZmWCzDyi8>

- Las respuestas registradas por los participantes fueron almacenadas directamente en la cuenta creada y el cuestionario archivado y tabulado.



docs.google.com/forms/d/1orLSd65K344\_krwmfE3aLmhgzZNLQtbbVR61Y8oxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

**EDAD \***

De 18 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a 50 años

Más de 51 años

**ESTADO CIVIL \***

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo

docs.google.com/forms/d/1orLSd65K344\_krwmfE3aLmhgzZNLQtbbVR61Y8oxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

**ESTRES LABORAL**  
Descripción (opcional)

**DESGASTE EMOCIONAL \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Termino agotado e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**INSATISFACCIÓN POR RETRIBUCIÓN \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Pienso que es insu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

docs.google.com/forms/d/1orLSd65K4H1\_krwmE3aLmhgzZNLQtbvR61Y8boxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

**INSATISFACCIÓN DEL EJERCICIO LABORAL \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Es difícil cumplir c...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**FALTA DE MOTIVACIÓN \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Me siento desmoti...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**EXCESO DE DEMANDA LABORAL \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Siento que las de...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

docs.google.com/forms/d/1orLSd65K4H1\_krwmE3aLmhgzZNLQtbvR61Y8boxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

**DESHERECIMIENTO PROFESIONAL \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Haga lo que haga, ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**DESEMPEÑO LABORAL**  
Descripción (opcional)

**ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD \***

	Nunca	Rara vez	A menudo	Frecuentemente
Cumple con el hor...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

docs.google.com/forms/d/1orL5d65KH4I\_krwmfE3aLmhgsZNLQtbvR61Y8oxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

**TRABAJO BAJO PRESIÓN \***

Se adapta con faci...

Nunca Rara vez A menudo Frecuentemente

**RESPECTO Y RESPONSABILIDAD \***

Acata órdenes y re...

Nunca Rara vez A menudo Frecuentemente

**TRABAJO EN EQUIPO \***

Mantiene una adec...

Nunca Rara vez A menudo Frecuentemente

docs.google.com/forms/d/1orL5d65KH4I\_krwmfE3aLmhgsZNLQtbvR61Y8oxCXA/edit

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

Acata órdenes y re...

**TRABAJO EN EQUIPO \***

Mantiene una adec...

**PRODUCTIVIDAD \***

Prioriza de forma ...

Nunca Rara vez A menudo Frecuentemente

- Se obtuvo un total de 41 participantes vía online.

docs.google.com/forms/d/1orL5d65KH4J\_krwmfE3aLmhgsZNLQtbvR61Y8oxCXA/edit#responses

ENCUESTA ESTRES LABORAL

Preguntas Respuestas 25 Configuración

### 25 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden  
El formulario ya no admite respuestas

Resumen Pregunta Individual

#### GENERO

25 respuestas

72%

Masculino  
Femenino

Copiar